

## ABSTRAK

**Ari Andika : NIM 2005/68049. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah pelaksanaan pelayanan kesehatan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini berusaha membuat deskripsi atau gambaran tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Data primer adalah data yang diperoleh dari petugas kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh serta pasien dan keluarga pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan profil Rumah Sakit Umum daerah Sungai Dareh, jumlah dokter dan perawat, jumlah pasien, serta peraturan-peraturan yang mengatur tentang pelayanan rumah sakit. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dengan informan penelitian yaitu pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh, pasien dan keluarga pasien dan studi dokumentasi.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh belum baik (optimal) bisa dilihat dari beberapa indikator, yakni rumah sakit umum daerah sungai dareh masih kekurangan dokter spesialis dan kelengkapan alat-alat medis yang masih terbatas. Sikap petugas yang kadang-kadang tidak ramah saat pasien sudah mulai ramai, Sebagian besar pasien mengeluhkan sikap pilih kasih petugas dalam memberikan pelayanan, pasien dan keluarga pasien rawat inap juga mengeluhkan kondisi kamar dan WC yang kurang bersih.

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk menuju kebenaran bagi umat dimuka bumi ini dalam mencapai keridhaan Ilahi. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Banyak cerita suka maupun duka yang Penulis alami dalam menyelesaikan karya ini, pengalaman-pengalaman yang mewarnai proses perjalanan pembuatan skripsi ini, membuat penulis menyadari bahwa karya ini tidak akan selesai tanpa bantuan banyak pihak. Namun, berkat kesabaran, bimbingan dan dorongan yang diperoleh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya”**.

Pada kesempatan ini penulis teristimewa ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dan kasih sayang secara penuh kepada penulis dalam menyelesaikan kuliah ini. Terimakasih kepada kakak dan adik serta pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.DR.Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Fachri Adnan M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D sebagai pembimbing I yang telah memberikan masukan, arahan dan bimbingan sampai selesainya skripsi ini.
4. Alm. Dra. Runi Hariantati, M.Hum sebagai pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan baik dan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D, Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, Drs. Syamsir, M.Si selaku tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Alm. Sawir Karim, SH selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan arahan dan nasehat kepada penulis.
7. Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis.
8. Keluarga pasien dan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh yang juga telah memberikan informasi dengan baik.
9. Teman-teman dan orang terdekat serta rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara terimakasih atas segala kebaikannya, terutama

bagi teman-temanku tercinta IAN NR A 05 yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikam sumbangan bagi peningkatan wawasan pembaca dan penulis pada khususnya.

Padang, Februari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	7
1. Identifikasi Masalah .....	7
2. Pembatasan Masalah .....	7
3. Perumusan Masalah .....	8
C. Fokus Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	10
1. Konsep Pelayanan Dan Pelayanan Kesehatan.....	10
a. Konsep Pelayanan .....	10

b. Konsep Pelayanan Kesehatan .....	17
2. Konsep Rumah Sakit.....	22
B. Kerangka Konseptual.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Informan Penelitian .....	30
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data .....	31
1. Jenis dan Sumber Data .....	31
2. Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	32
E. Uji Keabsahan Data.....	33
F. Teknis Analisis Data .....	34

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum .....	36
1. Gambaran Umum Kabupaten Dharmasraya .....	36
a. Letak Geografis.....	36
b. Kependudukan .....	37
c. Keadaan Alam.....	37
d. Potensi Daerah .....	38
2. Deskripsi RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya .....	38

B. Temuan Khusus.....	43
a. Bentuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan.....	43
b. Kendala-kendala Yang Dihadapi .....	53
c. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala .....	59
C. Pembahasan.....	61

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	73

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

4.1 Ketenagaan RSUD Sungai Dareh.....	40
4.2 Pegawai RSUD Sungai Dareh Berdasarkan Jabatan .....	41
4.3 Jumlah Kunjungan RSUD Sungai Dareh.....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Konseptual .....	27
4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat izin penelitian rekomendasi dari Fakultas Ilmu Sosial.
2. Surat izin penelitian rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik (KESBANGPOL) Kabupaten Dharmasraya.
3. Surat izin boleh melakukan penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.
4. Surat keterangan selesai melakukan penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari tingkat yang tinggi sampai tingkat yang terendah agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat atau *public servant*.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat. Sebagai konsumen atau masyarakat hal ini sangat penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Ratminto dan Atik (2005:28) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan kedalam kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan

pelayanan kebutuhan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat, dan pelayanan kebutuhan umum mencakup pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa (Mahmudi, 2007:214).

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan langkah penting pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik mesti harus terwujud dalam berbagai bidang, salah satunya yaitu pelayanan Rumah Sakit yang merupakan wadah pemberian kesehatan / pengobatan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan sebagai salah satu pelayanan kebutuhan dasar memegang peran yang sangat penting dalam upaya pencapaian kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, tingkat kesehatan berkaitan erat dengan tingkat kemiskinan dan tingkat kemiskinan berkaitan dengan kesejahteraan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik.

Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau dan berkualitas.

Pembentukan UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit juga diperlukan sebagai perwujudan Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 yang

menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selanjutnya, Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 menyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Perlu adanya standar pelayanan untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan di daerah meliputi seluruh aspek, seperti: ketersediaan peralatan termasuk obat-obatan, gedung, bangunan dan sebagainya. Dengan adanya standar pelayanan maka setiap orang bisa mendapatkan pelayanan yang bermutu sama dengan disetiap pelayanan kesehatan, untuk itu pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan terkait dengan standar pelayanan kesehatan seperti Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1457 tahun 2003 tentang penetapan standar pelayanan di bidang kesehatan untuk Kabupaten/Kota untuk mendukung kebijakan standar pelayanan di bidang kesehatan maka pemerintah mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan standar pelayanan pada salah satu penyelenggaraan pelayanan kesehatan di daerah yaitu melalui keputusan keputusan menteri kesehatan nomor 228 tahun 2002 tentang standar pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah (RSUD).

Keputusan Menteri Kesehatan nomor 228 tahun 2002 menjelaskan adanya tiga indikator standar pelayanan rumah sakit umum daerah yaitu (a) pertama penyelenggaraan pelayanan rumah sakit yang ditentukan sesuai kemampuan kabupaten/kota masing-masing, (b) penyelenggaraan manajemen rumah sakit meliputi: sumber daya manusia, keuangan, sarana prasarana, alat untuk

mendukung pelayanan, perencanaan administrasi, mutu, dan manajemen sistem informasi, (c) perawatan medik meliputi rawat jalan, rawat inap, pelayanan IGD, dan pelayanan penunjang. Keputusan menteri ini wajib dipenuhi oleh seluruh rumah sakit umum daerah (RSUD) karena dengan keputusan menteri ini maka pemerintah daerah dapat mengawasi dan menilai kinerja pelayanan rumah sakit umum daerah secara langsung dengan harapan agar rumah sakit umum daerah dapat memenuhi penyelenggaraan pelayanan wajib kepada masyarakat merata terpenuhi pada setiap rumah sakit umum daerah di Indonesia. Dengan adanya peningkatan pelayanan rumah sakit umum daerah maka akan menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan kesehatan masyarakat tingkat daerah.

Namun, tak sedikit keluhan selama ini diarahkan pada kualitas pelayanan Rumah Sakit yang dinilai masih rendah. Ini terutama Rumah Sakit daerah atau Rumah Sakit milik pemerintah. Penyebabnya sangat klasik, yaitu masalah keterbatasan dana yang dimiliki oleh rumah sakit umum daerah dan rumah sakit milik pemerintah, sehingga tidak bisa mengembangkan mutu layanannya, baik karena peralatan medis yang terbatas maupun kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah.

Indonesia Corruption Watch (ICW) melihat respon pihak rumah sakit akhir-akhir ini terkait keluhan pasien kurang ditanggapi dan kurang bijaksana. Pengelola rumah sakit cenderung menyalahkan pasien yang mengungkapkan keluhan pelayanan rumah sakit pada publik. Pasien miskin yang berani

mengungkapkan keluhan pelayanan rumah sakit justru diperlakukan diskriminatif, diabaikan dan dipersulit dalam pelayanan rumah sakit.

Keluhan merupakan salah satu hak pasien yang dijamin oleh UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Dalam pasal 32 point (r) dengan tegas ditetapkan bahwa pasien dapat mengeluhkan pelayanan rumah sakit melalui media cetak dan elektronik. Bahkan, pasien juga dapat menggugat dan menuntut rumah sakit apabila rumah sakit diduga memberikan pelayanan tidak sesuai standar.

Selain itu, dalam undang-undang ini juga dinyatakan bahwa rumah sakit berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit (pasal 29 ayat (1) point a).

Permasalahan di atas juga terlihat di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh. Rumah Sakit ini sebagai suatu organisasi pemerintah daerah dan satu-satunya rumah sakit yang ada di Kabupaten Dharmasraya dan dapat menunaikan peranan dan fungsinya sebagai sarana melayani masyarakat. Rumah Sakit Umum Sungai Dareh dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya memiliki tanggung jawab tidak hanya terhadap masalah kesehatan perorangan pasien yang berkunjung saja tetapi juga terhadap seluruh anggota masyarakat yang berdomisili di wilayah cakupannya.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada tanggal 28 juni 2010 di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh, penulis melihat pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap warga yang mau berobat

lamban. Misalnya, para perawat lambat sekali dalam memberikan pertolongan, para perawat malah santai-santai saja dan tidak bertindak cekatan dalam menangani pasien dan lebih memilih menunggu sampai dokter tiba untuk memeriksa pasien. Serta pelayanan secara psikologis kepada pasien dan keluarga pasien yang tidak baik, seperti berkata kasar dan tidak ramah.

Hal lain yang juga penulis lihat yakni sedikitnya kunjungan perawat/dokter pada pasien rawat inap, dan lamanya pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (apoteker dan petugas laboratorium). Selain itu, penulis juga melihat buruknya kualitas toilet, tempat tidur, dan rumitnya pengurusan administrasi serta mahalannya biaya pelayanan.

Beberapa keluhan pasien dan keluarga pasien terhadap masih rendahnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh, disebabkan oleh faktor manusia atau (*human error*) meskipun kini sudah dibuat beberapa koridor hukum untuk mencegah terjadinya kelalaian medis. Dengan kata lain, payung-payung hukum yang berfungsi sebagai pelindung bagi para pelayan kesehatan masyarakat telah dibuka lebar-lebar. Payung-payung itu antara lain Undang-Undang Praktik Kedokteran (UUPK) yang lantas melahirkan Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) dan Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI), dibuat tidak hanya melindungi pasien namun juga dokter.

Melihat masih rendahnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh sebagai salah satu wadah kesehatan bagi

masyarakat Dharmasraya, penulis tertarik untuk meneliti hal ini dengan judul *”Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya”*.

## **B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, selanjutnya penulis mencoba mengidentifikasi masalah penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Kurangnya keinginan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Sungai Dareh.
3. Kurangnya kinerja pegawai Rumah Sakit dalam menyelesaikan tugasnya.
4. Adanya hambatan yang dihadapi oleh RSUD Sungai Dareh dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### **2. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah pada *”Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh, Terhadap Pasien di Kab. Dharmasraya”*.

### **3. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh?
2. Apa Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh RSUD Sungai Dareh dalam memberikan pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh RSUD Sungai Dareh dalam memberikan pelayanan kesehatan?

### **C. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terfokus dan dengan adanya keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki serta untuk mempertajam objek pembahasan, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada "*Pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sungai Dareh*".

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD Sungai Dareh.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi RSUD Sungai Dareh dalam memberikan pelayanan kesehatan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh RSUD Sungai Dareh dalam memberikan pelayanan kesehatan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan konsep pelayanan publik serta manajemen sumber daya manusia.

### 2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta pengetahuan bagi pembaca dan penulis tentunya, tentang ” Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Sungai Dareh”.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dalam penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya bisa dilihat dari beberapa indikator dibawah ini:

(a). Dari segi *Input*, RSUD Sungai Dareh masih kekurangan dokter spesialis, dan kelengkapan alat-alat medis yang masih terbatas, serta dalam pengurusan prosedur pelayanan administrasi yang terkadang masih mempersulit pasien.

(b). Dari segi *Proses*, kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai RSUD Sungai Dareh kepada pasien masih kurang maksimal, ini disebabkan karena RSUD Sungai Dareh belum mempunyai dokter spesialis tetap. Sementara dokter spesialis yang dinas di RSUD Sungai Dareh sekarang merupakan dokter kontrak. Selain itu sikap petugas yang tidak ramah sewaktu pasien sudah mulai ramai.

(c). Dari segi *Output*, jumlah kunjungan pasien pada RSUD Sungai Dareh dari bulan ke bulan terus mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit yang kurang baik, sikap petugas yang kadang-kadang tidak ramah saat pasien sudah mulai ramai

maupun masih terbatasnya kelengkapan peralatan medis yang ada pada RSUD Sungai Dareh.

(d). Dari segi *Outcome*, dapat diketahui bahwa sebagian besar keluarga pasien rawat inap RSUD Sungai Dareh masih merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya keluarga pasien mengeluhkan sikap pilih kasih petugas dalam memberikan pelayanan, kondisi kamar dan wc rawat inap RSUD yang kurang bersih.

(e). Dari segi *Benefit*, dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Dharmasraya dan RSUD Sungai Dareh telah mempunyai tujuan khusus dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seperti meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, menciptakan profesionalisme sumber daya manusia, meningkatkan kuantitas dan kualitas alat kesehatan, obat-obatan, sarana penunjang dan lain-lain.

(f). Dari segi *Impact*, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien masih mengeluhkan dengan mahalnya biaya pelayanan pada RSUD Sungai Dareh. Ini bisa dilihat dari mahalnya biaya pelayanan pada pasien rawat inap.

Kedua, Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya adalah : (1) Kurang tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat. (2) Kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar

yang telah ditetapkan. (3) Kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.

Ketiga, Untuk mengatasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, RSUD Sungai Dareh telah mengupayakan solusi sebagai berikut: (1). Menampung semua aspirasi masyarakat dan karyawannya (2). Mengaktifkan promosi-promosi kegiatan rumah sakit dan menanggapi segala keluhan, baik keluhan dari masyarakat maupun keluhan karyawan terhadap kondisi dan pelayanan RSUD Sungai Dareh. (3) Meningkatkan kelegkapan sarana dan prasarana dengan melengkapi fasilitas seperti menambah ruangan, menambah jumlah komputer, memperbaiki toilet dan fasilitas lainnya. (4) Serta meningkatkan disiplin kinerja pegawai RSUD Sungai Dareh.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagai berikut :

1. RSUD Sungai Dareh hendaknya lebih berorientasi terhadap kepuasan pasien, mengutamakan aspek kenyamanan, hasil, lingkungan, karyawan dan prosedur pelayanan.

2. Diharapkan kepada RSUD Sungai Dareh lebih meningkatkan SDM karyawannya melalui pendidikan dan pelatihan terutama mengenai mutu pelayanan dan hukum kesehatan.
3. Diharapkan kepada RSUD Sungai Dareh agar dapat membentuk Komite Hukum Kesehatan atau Hospital Bylaw dan akreditasi RSUD agar segera dilaksanakan.
4. Diharapkan pelayanan dokter spesialis di RSUD Sungai Dareh ditingkatkan menjadi 5 kali dalam seminggu.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### **BUKU:**

- Agus Dwiyanto dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Badudu dan M. Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi aksara.
- Darmanto Djojodibro. 1999. *Kesehatan Kerja di Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hessel Nogi S Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widia.
- Lexy J Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja rosdakarya.
- Lexy J Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT Rosda Karya.
- Mulyasa. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT. Remaja Pusda Karya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sadu Wasistiono. 2003. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : CV. Fokus Media.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.