

## RINGKASAN

Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya utilisasi yang ditandai dengan BOR rendah. Data utilisasi RSUD Bondowoso dari tahun 1997/1998 sampai dengan tahun 1999/2000 dapat disimpulkan bahwa RSUD Bondowoso masih rendah dimana BOR tahun 1999/2000 hanya mencapai 63,56%. Sedangkan menurut Supriyanto (1998) BOR yang optimal di RS adalah antara 70% - 85% yang berarti RS tersebut baik dalam penampilan kerjanya dan baik dalam aspek ekonominya. Pada data grafik Barber Johnson maka penampilan kerja RSUD Bondowoso ini belum masuk daerah efisiensi. Menurut Barber Johnson daerah efisien penampilan kerja rumah sakit dicapai bila BOR = 75% - 96% (Soejadi, 1996).

Penelitian ini menggunakan metode survey dan bertujuan untuk menyusun upaya perbaikan layanan rumah sakit berdasarkan penilaian, persepsi dan harapan masyarakat.

Lokasi penelitian di Kabupaten Bondowoso dengan pemetaan yang mengambil pusat di RSUD Bondowoso dengan radius 5 km kemudian diperluas dengan radius mencapai radius 20 km. Menyebarkan kuesioner kepada pelanggan sesuai pemetaan. Menggunakan teknik kuota, menganalisis harapan pelanggan, selanjutnya menentukan alternatif perbaikan dan menentukan alternatif pengembangan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penelitian dan persepsi responden terhadap seluruh pelayanan sebagian besar baik, tetapi masih ada yang kurang antara lain : jumlah poliklinik, kehadiran dokter spesialis, waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan poliklinik > 1,5 jam, jenis dan sarana rawat inap, makanan untuk penderita kelas II, I dan utama, kecepatan pelayanan apotek, sikap petugas apotek, kecepatan pelayanan laboratorium, tarif rawat inap kelas I, II dan utama mahal, serta penyebaran brosur dan siaran radio. Harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan adalah harapan yang apabila dipenuhi akan membawa dampak kepuasan bagi semua pelanggan, antara lain sikap petugas ramah, pelayanan IGD cepat, pelayanan radiologi tidak berbelit, yang memberikan pelayanan rawat jalan adalah dokter spesialis, makanan pasien disediakan rumah sakit sesuai menu rumah sakit, petugas memberi informasi tentang obat, waktu menunggu 0,5 - 1 jam, rasa nyaman di RSUD. Disamping itu masih ada harapan responden yang lain yaitu harapan terhadap jenis pelayanan yang belum ada, antara lain : penambahan jumlah poliklinik dan penambahan ruang rawat inap kelas VIP.

Dengan mengacu pada penilaian, persepsi dan harapan responden maka penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi yang akan digunakan untuk mengembangkan layanan RSUD Bondowoso antara lain : meningkatkan kehadiran dokter spesialis, memperpendek waktu tunggu sehingga kurang dari 1,5 jam, memperbaiki menu makanan rawat inap, meningkatkan kecepatan pelayanan apotek, memperbaiki sikap petugas apotek, meningkatkan pelayanan laboratorium, mengevaluasi tarif rawat inap kelas I, II, dan utama, memperbanyak pembagian brosur dan siaran radio, meningkatkan keramahan petugas, meningkatkan kecepatan pelayanan IGD, pelayanan radiologi tidak berbelit, yang memberikan pelayanan rawat jalan adalah dokter spesialis, makanan pasien disediakan rumah sakit sesuai

menu rumah sakit, meningkatkan kenyamanan di RSUD, menambah ruang rawat inap kelas I, mengadakan ruang rawat inap kelas VIP.

Pengembangan layanan RSUD Bondowoso dalam implementasinya masih memerlukan penjabaran yang lebih rasional lagi dan perlu dibentuk tim untuk menindaklanjuti. Agar berhasil guna maka Pimpinan rumah sakit harus melapor ke Bupati dan DPRD untuk mendapatkan dukungan sepenuhnya.

