

RINGKASAN

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN
PELAYANAN RAWAT INAP BAGI PESERTA PT. ASKES
PADA RUMAH SAKIT DAERAH Dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN**

Rumah Sakit Daerah Dr. R. Soedarsono Pasuruan merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kota Pasuruan yang saat ini terus membenahi diri dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Pelayanan rawat inap di RSDSP selain diperuntukkan bagi pasien umum, sebagaimana rumah sakit pada umumnya juga melayani pasien yang menjadi peserta asuransi PT. ASKES. Pada tahun 2003 PT ASKES Kantor Cabang (KC) Pasuruan mempunyai peserta sebanyak 18.788 jiwa yang berdomisili di Kota Pasuruan, 44.781 jiwa di Kabupaten Pasuruan, 21.881 jiwa di Kota Probolinggo dan 32.301 jiwa di Kabupaten Probolinggo. Dari hasil survei awal diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan RSDSP oleh peserta PT. ASKES terutama pada pelayanan rawat inap di Kota Pasuruan belum optimal. Masih terdapat 678 (48,46 %) dari 1399 peserta PT. ASKES KC Pasuruan yang belum memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan rawat inap yang disediakan oleh RSDSP.

Tujuan umum penelitian adalah menyusun upaya peningkatan pemanfaatan RSDSP oleh peserta PT.ASKES yang berdomisili di kota Pasuruan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah peserta PT. ASKES KC Pasuruan yang berdomisili di Kota Pasuruan. Pengambilan sampel pada penelitian ini secara *cluster sampling* (peserta PT. ASKES yang ada di instalasi Rawat Inap selama penelitian dalam bulan juni 2005). Sampel penelitian yaitu peserta PT. ASKES yang memanfaatkan RSDSP sebanyak 33 responden, peserta PT.ASKES yang tidak memanfaatkan RSDSP sebanyak 85 responden dan jajaran pimpinan sebanyak 14 responden .

Karakteristik peserta PT. ASKES pengguna maupun non pengguna RSDSP meliputi faktor sosiodemografi, diketahui bahwa: peserta pengguna umumnya laki-laki (60,6%), sedangkan peserta ASKES non pengguna berimbang antara laki-laki dan perempuan. Distribusi umur berkisar antara 41-56 tahun. Berdasarkan pendidikan terakhir diketahui bahwa peserta ASKES pengguna RSDSP adalah tamatan SLTA (45,5 %) dan Perguruan Tinggi (42,4%) sedangkan non pengguna umumnya tamatan SLTA (55,3 %). Status kepegawaian peserta pengguna RSDSP sebagian besar adalah Pegawai Negeri Sipil (78,8%) dan non pengguna RSDSP adalah pensiunan (61,2 %). Penghasilan responden pengguna dan non pengguna tiap bulan berkisar antara 1 juta sampai 2 juta rupiah.

Faktor Sosiopsikologi berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa umumnya responden telah memiliki pemahaman adanya gejala sakit dan pencarian pelayanan kesehatan. Responden pengguna (60,6%) dan responden non pengguna RSDSP (88,2%) umumnya akan mencari pelayanan kesehatan apabila mulai terasa gejala sakit. Karakteristik peserta ASKES pengguna dan non pengguna menyangkut faktor epidemiologi yaitu : frekwensi sakit kelompok umur anak-anak dan kelompok tua lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok umur lainnya. Keluarga responden termasuk

keluarga kecil (1-2 dan 3-4 orang) dan umumnya memiliki luas rumah lebih dari 70m², sehingga merupakan faktor yang sangat menunjang upaya pencegahan dan pengembangan kesehatan. Pola pencarian pelayanan kesehatan diketahui bahwa responden tidak selalu menggunakan pelayanan kesehatan di RSDSP jika sakit (39,4%) dan kadang-kadang ke rumah sakit lain untuk berobat (36,4%). Alasan menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit lain yaitu mudah dijangkau (54,5%), fasilitas medis di rumah sakit lain lebih lengkap (21,2%) dan responden merasa cocok dengan dokter di rumah sakit tersebut (15,1%).

Kendala peserta PT. ASKES yang memanfaatkan RSDSP saat mendapat pelayanan adalah pelayanan yang dinilai kurang baik yaitu: pelayanan gizi (36,4%), administrasi dan keuangan (24,2%), pelayanan obat (15,2%) sedangkan pelayanan dokter dan perawat dinilai baik (87,9%). Kelengkapan fasilitas penunjang medis, dinilai kurang memadai yaitu: fasilitas gizi (45,5%), radiologi (42,2%), laboratorium (39,4%) dan apotik (30,3%). Selanjutnya kelengkapan fasilitas non medis juga kurang memadai yaitu fasilitas kamar mandi dan WC (50%) dan ruang tunggu untuk rawat inap (14,3%). Kendala lainnya yaitu peserta ASKES (63,6%) tidak pernah mendapatkan penyuluhan hak dan kewajiban peserta ASKES.

Alasan peserta PT. ASKES tidak memanfaatkan pelayanan di RSDSP antara lain responden tidak pernah mendapatkan penyuluhan hak dan kewajibannya sebagai peserta ASKES (95,3%). Bagi yang pernah mendapat penyuluhan menyatakan, tidak dan kurang memahami hak dan kewajibannya sebesar 50%. Alasan memilih rumah sakit tertentu untuk berobat yaitu karena kemauan sendiri (97,6%), dirujuk dari Puskesmas (2,4%) dan fasilitas medis rumah sakit lain dinilai lebih lengkap (90,7%).

Harapan peserta PT. ASKES tentang pelayanan di RSDSP untuk pelayanan yang dilakukan oleh dokter dan perawat diharapkan dokter dalam memberikan pelayanan tepat waktu, mementingkan kepentingan pasien, ramah dan cekatan. Untuk pelayanan gizi responden berharap agar pelayanan lebih ditingkatkan, kebersihan lebih diperhatikan dan ahli gizi selalu berkonsentrasi dengan dokter. Untuk pelayanan administrasi dan keuangan responden berharap lebih ditingkatkan.

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan, menurut responden pimpinan RSDSP yaitu: kelengkapan fasilitas medis (Radiologi, Laboratorium, Gizi, Apotik) dalam menunjang pelayanan di RSDSP kurang lengkap dan fasilitas non medis (ruang tunggu) kurang memadai. Fasilitas medis yang disarankan untuk diprioritaskan yaitu: CT Scan, ECG, Electrolite analyzer, ICU, Mammo graph dan poliklinik jantung. Mutu pelayanan menurut responden pimpinan menyangkut pelayanan dokter (35,7%), perawat (21,4%), gizi (57,1%), apotek dan administrasi keuangan (42,9%), dinilai kurang bermutu. Sosialisasi pelayanan prima dinilai kurang (28,6%) dan pimpinan tidak pernah ikut serta dalam pelatihan pelayanan prima (28,6 %). Pelaksanaan pelayanan prima sudah dilaksanakan secara baik, oleh petugas (medis dan non medis) saat mulai mendaftar (71,4%), oleh perawat saat merawat pasien (92,9%), pelayanan dokter saat pasien di rawat inap (64,3%), namun pelayanan oleh petugas administrasi dan keuangan, saat pasien akan keluar RSDSP dinilai masih kurang baik. Persentase rujukan pasien ke rumah sakit lain dalam waktu satu tahun terakhir masih tinggi karena fasilitas dan dokter spesialis tidak tersedia untuk penyakit tertentu.

Upaya RSDSP untuk menarik pasien PT.ASKES, yang bentuknya berupa promosi yaitu melalui kegiatan penyuluhan (35,7%), penyuluhan dan brosur (28,6%) dan dialog interaktif di radio (21,4%), yang dilakukan dengan melibatkan pihak terkait PT. ASKES dan PEMDA Kota Pasuruan.

Kesesuaian jumlah sumber daya manusia di RSDSP dengan standar tenaga kesehatan Rumah Sakit diketahui bahwa (85,7%) menyatakan jumlah dokter telah sesuai dengan standar. Jumlah perawat (71,4%) dan petugas non medis (64,3 %) menyatakan kurang sesuai dengan standar. Kualifikasi pendidikan sumber daya manusia yang dimiliki RSDSP dinilai kurang sesuai untuk petugas non medis (35,7%), dokter dan petugas medis (28,6%). Peningkatan kualifikasi pendidikan untuk dokter, perawat dan petugas non medis umumnya masih kurang.

Upaya peningkatan pemanfaatan rawat inap antara lain: (1) Kunjungan Ruang oleh dokter spesialis dilakukan setelah kegiatan poliklinik. Apabila dokter spesialis yang ada 2 orang, diatur yang satu orang melayani rawat jalan dan yang lainnya melayani ruangan. (2) Penyebaran kepada dokter untuk selalu menggunakan obat DPHO dalam pertemuan antara Rumah Sakit dan PT. ASKES setiap 3 bulan sekali. (3) Membuat ringkasan obat-obatan yang sering ditulis oleh dokter. (4) Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan melalui seminar, pelatihan, bimbingan teknik. (5) Melaksanakan kebijakan yang sudah ditentukan yaitu mengalokasikan alokasi dana untuk pelatihan sebesar 5% dari pendapatan Rumah Sakit. (6) Menyediakan variasi menu sebanyak sepuluh macam untuk sepuluh hari pelayanan. (7) Memberikan penjelasan kepada pasien tentang menu yang dianjurkan oleh dokter. (8) Membuka Poliklinik lansia. (9) Memprioritaskan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kemampuan anggaran rumah sakit. (10) Optimalisasi peranan Komite Keperawatan. Bagi PT. ASKES yaitu : (1) Meningkatkan penyuluhan kepada peserta PT. ASKES tentang hak dan kewajiban bagi peserta ASKES, kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. (2) Menambah jenis obat yang ada dalam DPHO dan obat paten yang sering diresepkan dokter.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu: (1) Meletakkan brosur, leaflet pada tempat yang mudah dijangkau oleh peserta PT. ASKES yang berisi tentang jenis pelayanan yang ada di RSDSP. (2) Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai pengetahuan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan selama menjadi peserta PT.ASKES.