

Physical Evidence (Tangibles) in Class III Inpatient Services at Sidoarjo Regency Hospital: Bukti Fisik (Tangibles) Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo

Mawar Monicha
Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Improving public services organized by hospital agencies is often a community demand. In general, the cause is an imbalance between the number of service requests and the hospital's ability to meet these needs. As a result, service recipients often criticize the services they receive. This study aims to determine and analyze the Physical Evidence (tangibles) in Class III Inpatient Services Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Hospital, Sidoarjo Regency. This study used descriptive qualitative method. The results showed that physical evidence (tangibles) in Class III Inpatient Services at Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Hospital, Sidoarjo Regency was running quite well, in terms of the administrative service process that was not difficult, the condition of the sleeping facilities was quite good and comfortable, but still needs attention. and improved regarding the number of inadequate bed facilities, cleanliness and additional chairs for the patient's family.

Pendahuluan

Berkaitan Undang-Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Hal ini pemerintah selaku penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Kesehatan merupakan alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Masyarakat. Pemerintah semakin ditantang untuk optimal mampu menjawab desakan yang makin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan[1].

Satu hal belakangan sering di permasalahan dalam bidang pelayanan umum (*Public Service*), Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo salah satu instansi menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit harus memenuhi teknis sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan itu sendiri. Berdasarkan observasi di temukan masih kurangnya Bukti Fisik (*Tangibles*) fasilitas tempat tidur Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo, [2]Dapat dilihat tabel di bawah jumlah fasilitas tempat tidur Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo.

No	Kelas	Jumlah Tempat Tidur
1 2 3 4 5 6 7 8 9	Kelas VVIP Kelas VIP Kelas I Kelas II Kelas III ICU Ruang Isolasi Khusus Ruang	21133202239234127

Table 1. Data Fasilitas Tempat Tidur Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah fasilitas tempat tidur di kelas III hanya berjumlah 22, berdasarkan observasi lapangan kualifikasi pasien daya tampung untuk rawat inap di kelas I sebanyak 10 %, Kelas II sebanyak 30 % sedangkan di kelas III paling banyak yaitu 60 %, maka fasilitas tempat tidur kelas III tidak sesuai dengan daya tampung. Kebanyakan pasien menggunakan fasilitas kelas III sehingga ada beberapa masyarakat yang tidak kebagian rawat inap kelas III karena sudah penuh. Perlunya penambahan tempat tidur untuk kelas III agar masyarakat dapat lebih banyak menikmati fasilitas di Kelas III meskipun di bilang kelas yang paling rendah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul Bukti Fisik (*Tangibles*) Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara pusdik sabhara porong kabupaten sidoarjo. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah Bukti Fisik (*Tangibles*) Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara pusdik sabhara porong kabupaten sidoarjo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Bukti Fisik (*Tangibles*) Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara pusdik sabhara porong kabupaten sidoarjo.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif. Penelitian kualitatif menggambarkan realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian Fokus Penelitian ini yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*) Dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara pusdik sabhara porong kabupaten sidoarjo menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) indikator bukti fisik (*tangibles*) [3].

Lokasi penelitian ini Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong di Jalan Raya Porong Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik Purposive Sampling. Jenis data diambil dari berbagai sumber yaitu dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang di pergunakan yaitu model Interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan[4]

Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong telah terdaftar mulai 02/01/2015 dengan Nomor Surat Izin HK. 02.03/I/1075/201 dan Tanggal Surat Izin 07/06/2013 dari DEPKESRI dengan Sifat Tetap. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo salah satu Layanan Kesehatan milik POLRI Sidoarjo yang bermodel RSU, dinaungi oleh POLRI dan tercantum ke dalam RS Kelas tipe C.[5]

Adapun Visi dan Misi Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

Visi

Semakin Profesional, Unggul dan Dipercaya dalam Pelayanan Kesehatan bagi Keluarga Besar Polri dan Masyarakat Umum.

Misi

-
- a. Mewujudkan sistem kesehatan sesuai standar dan kebutuhan pengguna.
 - b. Menyelenggarakan pelayanan prima.
 - c. Memberikan perlindungan dan pengayoman.
 - d. Mendukung sepenuhnya tugas operasional pendidikan dan pelatihan

Bukti Fisik (*Tangibles*) indikator ini berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat dirumah sakit tersebut, dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Rumah sakit Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelayanan administrasi cukup berjalan dengan baik dapat dilihat pada gambar dibawah :

Gambar 3.1

Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Dari gambar tersebut pelayanan administrasi terdapat di lantai 2 Rumah sakit Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo di ruang Teratai Rawat Inap Kelas III. Pelayanan administrasi didukung fasilitas komputer yang cukup memadai. Terdapat 2 orang pegawai dalam melayani proses administrasi. Selain itu penunjang pelayanan dapat dilihat dari kondisi fasilitas yang ada. Kondisi fasilitas tempat tidur Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong sebagai berikut :

Gambar 3.2

Fasilitas Tempat tidur Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Pada gambar diatas kondisi fasilitas tempat tidur Rawat Inap kelas III di ruang Teratai cukup baik dan nyaman tidak dalam kondisi rusak. Dalam satu ruangan terdapat 6 tempat tidur dan dilengkapi gordena sebagai penutup. Namun dalam hal soal kebersihan terus diperhatikan dan harus tetap ditingkatkan karena masih terdapat informan yang menyatakan kebersihan kurang baik. Selain itu masih perlunya penambahan kursi untuk keluarga pasien.

Gambar 3.3

Kondisi luar ruangan Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo

Dapat dilihat pada gambar diatas kondisi tersebut terdapat di lantai 2 Rawat Inap Kelas III di ruang Teratai. Di luar ruangan masih terlihat biasa-biasa saja, perlunya fasilitas kursi untuk memudahkan keluarga pasien dalam menjaga atau menjenguk pasien yang sedang dirawat. Bukti Fisik (*Tangibles*) Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong berjalan cukup baik. Pada penelitian terdahulu penulis menemukan bahwa Rumah Sakit banyak cukup memiliki fasilitas yang memadai seiring dengan perkembangan zaman. Jika dikaitkan dengan teori yang ada, indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Puskid Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo sudah cukup memadai dan cukup layak sebagai Rumah Sakit rujukan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan, ini dikarenakan sarana prasarana Rumah Sakit Bhayangkara Puskid

Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo yang cukup memadai meskipun masih perlu ditingkatkan, meski alat-alat kesehatan yang sudah standar dan keterampilan petugas yang cukup baik namun pihak manajemen harus tetap memaksimalkan pengelolaan Rumah Sakit.

Kesimpulan

Pelayanan organisasi akan dikatakan berkualitas apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan dan Pihak Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan pasiennya. Bukti Fisik (*Tangibles*) Dalam Pelayanan Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo berjalan cukup baik dilihat dari segi proses pelayanan administrasi yang tidak susah, kondisi fasilitas tidur cukup baik, namun masih perlu ada yang diperhatikan dan ditingkatkan mengenai jumlah fasilitas tempat tidur yang kurang, kebersihan dan penambahan kursi untuk keluarga pasien. Saran untuk Bukti Fisik (*Tangibles*) Dalam Pelayanan Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo yaitu pihak Rumah Sakit perlu meninjau ulang keberadaan sarana dan prasarana dan memperhatikan soal kebersihan Rumah Sakit.

References

1. Azwar.1996.Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.Jakarta:Pustaka Sinar
2. Parasuraman Lupiyoadi.2006. Manajemen Pemasaran Jasa: Kaulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
3. Pelanggan.Jakarta: Penerbit Salemba Empat
4. Permenkes No. 56 tahun 2014 Mengenai Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit
5. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
6. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo. 2019.
7. <https://www.rsbhayangkaraporong.com>
8. Suharsimi Arikunto. 2013.Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
9. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
10. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
11. Wibowo. 2007. Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. Yogyakarta:Pustaka pelajar