

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT Tk. III Dr. R. SOEHARSONO (TPT) BANJARMASIN

Julia Nurhayati¹, Deli Anhar², Junaidy³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM17120079

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN0010106201

³Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN0619031123

Email: xx@gmail.com

ABSTRAK

JULIA NURHAYATI, NPM. 17120079 “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin”. Bimbingan Bapak Deli Anhar sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai (1).Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin, (2).Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Keefektivan pelayanan kesehatan di Rumah sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan metode Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan teknik Oservasi, Dokumentasi, dan Wawancara kepada beberapa orang informan dan responden. Analisis data menggunakan tiga komponen yaitu pengolahan data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1).Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Ruamah Sakit Tk.IIIDr.R.Soeharsono Banjarmasin telah di laksanakan tetapi belum sepenuhnya efektif karna masih adanya pelayanan yang di nilai kurang baik oleh sebagian responden, Pihak Rumah Sakit pun selalu memperbaiki dan memperbaharui pelayanan administrasi maupun pelayanan medis. (2). Faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin dimana adanya fasilitas yang cukup memadai, pelayanan yang di erikan cepat dan tepat serta Tranparansi dalam memberikan informasi pelayanan maupunpun kondisi kesehatan pasien. Sedangkan Faktor Penghambat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono (TPT) Banjarmasin yaitu apabila surat rujukan pasien yang mati, Dokter yang saat itu tidak ada jadwal praktek

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Pelayanan Kesehatan*

ABSTRACT

This study aims to assess (1).Effectiveness of Health Services at Tk.III Hospital Dr.R.Soeharsono Banjarmasin, (2).To know the factors that support and hinder the effectiveness of health services at Tk.III Hospital Dr.R.Soeharsono Banjarmasin.

The research method uses qualitative methods with descriptive research types. Data collected by observation, documentation, and interview techniques to several informants and respondents. Data analysis uses three components, namely data processing, presentation, and drawing conclusions.

The results of the study show that (1). Effectiveness of Health Services at Tk.III Dr.R.Soeharsono Hospital Banjarmasin has been implemented but has not been fully effective because there are still services that are considered unfavorable by some respondents, the Hospital always improves and renews administrative and medical services. (2). Supporting factors in health services at Tk.III Dr.R.Soeharsono Hospital Banjarmasin where there are adequate facilities, fast and accurate services are provided and transparency in providing service information and the patient's health condition. While the inhibiting factor in health services at the Tk.III Hospital Dr.R.Soeharsono (TPT) Banjarmasin is if the patient's referral letter is dead, the doctor who at that time did not have a practice schedule.

Keywords : *Effectiviness, Services, Health Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci utama dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan public adalah pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga Negara yang dilakukan dalam berbagai hal, meliputi pelayanan barang public, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi , dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sector strategis lainnya agar warga Negara dapat memperoleh haknya sebagai warga Negara dan memnuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan Good Governance

Pelayanan public merupakan jembatan bagaimana Negara menjalankan

fungsinya berkaitan dengan peecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Undang Undang No 25 tahun 2009 Bahwa kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan harus sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk, barang jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dalam Undang Undang ini ada strandar pelayanan public yang harus di penuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan public, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu betuk pelayanan public yang di lakukan pemerintah yang di

selenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan (perorangan, kelompok, keluarga, public masyarakat). Hampir semua orang menyadari pentingnya kesehatan dan akan datang memeriksa kesehatannya di tempat yang menyediakan jasa Medis, seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, Dokter Praktek, Perawat, Bidan dan Petugas Medis lainnya. Dan seluruh orang mempunyai hak dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan Undang Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, “Pembangunan kesehatan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Beberapa penelitian terdahulu yang juga membahas tentang “Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit” yang disusun oleh Gustaff Budi Tampi Dari aspek kepuasan terhadap pelaksanaan program, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pasien yang dirawat dirumah sakit menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit termasuk para dokter dan perawat. Penelitian tersebut telah menggambarkan bagaimana konsep pelayanan kesehatan yang berkualitas. Konsep tersebut meliputi infrastruktur, dan proses administrasi. Pelayanan Kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mengacu pada preferensi, ekspektasi, dan juga kebutuhan pasien.

Kualitas suatu pelayanan kesehatan di suatu institute kesehatan (rumah sakit/puskesmas) dipengaruhi oleh sistem

pelayanan ataupun asuhan keperawatan yang diberikan sebagai komponen besar dalam memberikan kontribusinya. Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang inklusif dan merupakan bagian menyeluruh dari pelayanan kesehatan yang didasari pendidikan profesional dan digerakkan oleh etika juga standar profesi dalam sikap dan tindakan yang dilakukan kepada penerima pelayanan.

Rumah Sakit menjadi salah satu penyelenggara pelayanan public dalam bentuk pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam upayanya menaikkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Dalam menaikkan derajat Kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan, Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penelrnggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Undang Undang No.23 Tahun 1999 tentang Pelayanan Kesehatan “Agar penyelenggara Pelayanan Kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya : Tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah salah satu tolak ukur kepuasan yang berefec terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institut yang 4 memberikan pelayanan kesehatan efektif (Wijono, Djoko 1999). Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima.

Melalui pelayanan prima, pemerintah dan masyarakat mengharapkan rumah sakit akan menghasilkan keunggulan kompetitif (competitive advantage) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit saat ini merupakan isu terpenting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Perawat sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang dalam menjalankan tugas secara terus menerus mengadakan kontak baik dengan pasien, atasan atau dengan anggota tim kesehatan lain. Agar terbina hubungan yang efektif, seorang perawat dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap atau etika yang professional.

Beberapa penelitian di atas yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menunjukkan ada Permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono cukup beragam salah satunya adalah cepat atau tidak cepat tanggapnya para perawat terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan, Kurangnya komunikasi petugas pelayanan kepada pasien juga bisa menjadi permasalahan yang menimbulkan persepsi yang berbeda- beda dari pasien. Permasalahan itu sendiri menjadi penghambat dalam keefektivan pelayanan kesehatan serta berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin. Pada penelitian ini dapat dibuat suatu rumusan permasalahan yaitu bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin ? dan faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat keefektifan pelayanan

Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin? Maka dari itu dalam penelitian ini mempunyai tujuan yaitu Untuk mengetahui tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pemaparan kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang muncul.

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut sugiyono (2018:7) penelitian deskriptif adalah dimana data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh pembaca dan orang lain.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin yang beralamat di Jl. Mayjen Sutoyo S No.408, Pelambuan, Kec. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70129.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono (2018:104). Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan tiga teknik dalam penelitian ini yaitu : (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Dokumentasi.

Analisis Data

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu suatu metode yang bertujuan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan dilakukan sebagai macam teknik analisis data. Diantaranya diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengolaborasi data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2008:131).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono memiliki produktivitas yang cukup tinggi namun ada juga yang rendah. Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono sebelumnya di bangun untuk menjadi salah satu rumah sakit perawatan khusus tentara beserta keluarga, yang sekarang juga menyelenggarakan

pelayanan kesehatan untuk merawat masyarakat umum.

Pelayanan di Rumah Sakit Tk.III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin sudah sesuai dengan prosedur yang diberikan dan direncanakan, namun karena masih adanya beberapa kendala yang terjadi, lalu pihak rumah sakit kembali melakukan evaluasi serta perbaikan dalam pelayanan, penyajian pelayanan, memperbaharui sarana prasarana, fasilitas dan ketertiban.

Beberapa pendapat diatas tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono (TPT) Banjarmasin diperkuat dengan kegiatan Observasi yang menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna pelayanan kesehatan sejalan dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pihak Rumah Sakit.

Deskripsi Responden

Gambaran tentang responden diperoleh dari data yang ada pada bagian awal data responden yang meliputi jenis kelamin dengan hasil menunjukkan dari 50 Pasien, 56% berjenis kelamin Perempuan dan 44% berjenis kelamin Laki-laki. Dengan demikian bahwa kebanyakan Responden penelitian ini adalah Perempuan dan berdasarkan usia menunjukkan dari 50 responden, bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini ialah berusia 30 – 39 tahun sebanyak 32%.

Deskripsi Ukuran Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Deskripsi data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Tk. III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin

(TPT), penyajian data diolah secara deskriptif dengan menggunakan distribusi tabel frekuensi, maka berikut ini akan disajikan data hasil angket berdasarkan item- item pertanyaan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase mengenai efektivitas pelayanan medis maupun non medis, diantaranya; Aspek pelayanan kesehatan, Fasilitas pelayanan kesehatan, Pelayanan administrasi, Biaya pengobatan, serta Perhatian atau Empaty dari pemberi pelayanan.

Aspek Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan jawaban dari kuesioner yang disebarakan kepada 50 responden, maka deskripsi data masing-masing item pertanyaan untuk indikator Aspek Pelayanan Kesehatan pada proses pelayanan dapat diketahui bahwa Proses Pelayanan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin sudah mencapai tingkat efektif, dibuktikan dari 90% responden yang menyatakan Baik terhadap proses pelayanannya dan 10% responden menyatakan Kurang Baik. Pada Cepat tanggapnya perawat dan dokter dalam memberikan pelayanandapat diketahui bahwa Pelayanan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin terhadap Cepat atau tidknya dokter dan perawat dalam memberikan tindakan sebagian besar menilai Baik. Hal ini dibuktikan oleh banyaknya responden yang menjawab Baik, dengan akumulasi persentase 70%, Sangat Baik 20% dan Kurang Baik sebanyak 10%. Pada pertanyaan mengenai terbuka atas insformasi pelayanan dan pengobatandapat diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden terhadap indikator Aspek Pelayanan kesehatan dalam Terbukanya Informasi Pelayanan dan Pengobatan

Kesehatan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono adalah Baik, dengan akumulasi persentase 90%. Pada pertanyaan dokter bersikap professionaldapat diketahui bahwa Pelayanan di Rumah sakit pada indikator Aspek pelyanan kesehatan terhadap sikap Dokter profesional sudah mencapai Efektif. Pada pertanyaan menegenai dokter menanyakan keluhan pasiendapat kita ketahui bahwa jawaban responden atas indicator Aspek pelayanan kesehatan terhadap Dokter saat menanyakan keluhan pasien sudah mencapai Efektif. Karna sebagoan besar responden menjawab Baik dengan akumulasi persentase sebesar 60% dan sisanya menjawab Sangat Baik dengan akumulasi persentase sebesar 40%. Pada pertanyaan.

Dokter memberikan Penjelasan tentang penyakit pasiendapat diketahui bahwa sebagian besar resonden menjawab 54 pertanyaan tentang Dokter yang memberikan penjelasan tentang penyakit kepada pasien adalah Baik, dengan akumulasi persentase sebesar 60% dan sisanya menjawab Sangat Baik dengan Persentase sebanyak 40%. Pada pertanyaan perawat memperhatikan kebutuhan pasien dapat diketahi bahwa jawaban responden terhadap Aspek Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono yaitu Perawat yang memperhatikan pasien di jawab Baik dengan persentase sebesar 90% dan masih ada perawat yang di nilai kurang baik sebesar 10%. Pada pertanyaan erawat bersikap professionaldiketahui jawaban responden terhadap Sikap Perawat adalah Baik yaitu 90%, walau masih ada beberapa sikap perawat yang di nilai kurang baik yaitu 10%. Selanjutnya pada pertanyaan

Perawat melaporkan perkembangan serta perubahan kondisi pasien kepada dokter saat pemeriksaan

Fasilitas yang di berikan

Fasilitas yang ada di rumah sakit adalah salah satu kunci dan pendorong Efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Berdasarkan Koesioner yang sudah di sebarakan ke pasien di ruang rawat inap, indicator Fasilitas yang di 56 berikan Pihak Rumah Sakit memiliki 5 item pertanyaan. Pada pertanyaan Rawat Inap terasa nyamandiketahui bahwa jawban responden mengenai Rawat inap terasa nyaman dapat di akumulasi persentase sebesar 100%, dapat di simpulkan bahwa Rawat inap yang ada di Rumah sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin adalah Baik. Pada pertanyaan Rawat inap tertata rapi dan bersihdiketahui bahwa jawaban responden mengenai Rawat inap yang tertata rapi dapat di akumulasi persentasekan Sangat Baik 28%, Baik 64%, dapat di simpulkan bahwa Rawat inap yang ada di Rumah sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin adalah Baik.

Pada pertanyaan mengenai perlengkapan / alat-alat medis yang lengkapdiketahui bahwa jawaban responden tentang pihak rumah sakit memiliki perlengkapan dan alat-alat medis yang lengkap di nilai Baik, dengan akumulasi persentase sebesar 96%. Pada pertanyaan tempat tidur sudah di siapkan dalam keadaan rapi dan bersihdiketahui bahwa jawaban responden terhadap Tempat tidur yang bersih dan rapi di nilai Baik dengan akumulasi 94%, dan masih ada beberapa orang yang menilai Kurang Baik, denganakumulasi persentase 6% sedangkan pada pertanyaan Tersedia kursi roda dan

ranjang dorong untuk membawa pasien keruang rawat inapdiketahui bahwa Tersedianya kursi rodan dan juga Ranjang dorong untuk membawa pasien memiliki banyak jumlah responden yang menjawab Baik dengan akumulasi persentase besar 100%.

Pelayanan Administrasi

Faktor lain yang menjadi pendukung efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono Banjarmasin adalah sistem Administrasi yang dikelola secara profesional. Berdasarkan jawaban dari kuesioner yang di sebarakan kepada 50 responden dengan 3 buah pertanyaan, maka deskripsi data masing-masing item pertanyaan untuk indikator Pelayanan Administrasi seperti pertanyaan mengenai pelayanan admistrasi di RS Dr.R.Soeharsono cepat dan tepat dinyatakan bahwa Pelayanan Administrasi di RD Dr.R.Soeharsono semua responden menjawab Baik dengan akumulasi persentase sebesar 100%. Pada pertanyaan pelayanan administrasi tidak berbelit-belitdiketahui bahwa jawaban responden tentang Pelayanan Adminstrasi yang tidak berbelit-beli adalah 100% yang artinya seluruh responden mengatakan Baik. Pada pertanyaan mengenai pelayanan yang ramah dan sopan diketahui bahwa bagian Pelayanan Administrasi terhadap Pelayanan yang Ramah dan sopan sudah mencapai tingkat yang Efektiv. Terlihat dari banyaknya responden yang menjawab Baik dengan akumulasi persentase sebesar 90% , walau masih ada pegawai yang kurag ramah sehingga ada responden yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 10%

Biaya Pengobatan

Biaya Pengobatan adalah biaya perawatan kesehatan umum bagi banyak orang dan termasuk sistem perawatan kesehatan. Berdasarkan data koesioner yang sudah di sebarakan ke 50 responden, indicator ke 4 yaitu masalah Biaya Pengobatan memiliki 3 item pertanyaan yaitu pertanyaan mengenai biaya pengobatan relative murah, biaya pengobatan di RS terjangkau oleh masyarakat luas, pihak rumah sakit memberikan jangka waktu dalam pembayaran biaya pengobatan diketahui bahwa jawaban dan jumlah responden terhadap pertanyaan dalam indicator soal Biaya Pengobatan, semua atau 50 responden menjawab Baik dengan akumulasi persentase 100%.

Perhatian atau Empaty

Perilaku empati merupakan salah satu sikap yang sangat penting dalam proses pelayanan kesehatan. Dengan empati akan membantu mempererat hubungan antara perawat dan pasien sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keesehatan di Rumah Sakit. Berdasarkan data koesioner yang sudah di sebarakan, indicator ke5 masalah Empaty memiliki 3 pertanyaan seperti pertanyaan mengenai perawat peluang waktu untuk berbicara kepadapatient agar pasien lebih tenang, dokter berusaha menenangkan pasien terhadap penyakit yg dideritanya, karyawan atau perawan selalu mengingantan keamanan menyimpan barangdiketahui bahwa semua jawaban responden terhadap Perhatian dan

Empati perawat di Rumah Sakit TPT, semua responden menjawab Baik dengan akumulasi persentase sebesar 100%

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono (TPT) Banjarmasin

Fakor pendukung keefektivan suatu layanan kesehatan terhadap pasiennya,baik pasien rawat jalan ataupun pasien rawat inap iyalah karena adanya tunjangan oleh tenaga dan sumber daya manusia yang cukup memadai seperti disiplin dalam bekerja, kedisiplinan sangat dibutuhkan karena disiplin dapat mempengaruhi Efektivitas hasil kerja. Hal utama dan syarat yang harus dimiliki dalam pelayanan kesehatan yang baik mau itu bertugas sebagai petugas administrasi atau pun petugas tenaga medis dan spesialis (dokter) yang kusus menangani pasien secara langsung adalah membentuk sikap dan perilaku disiplin dan rasa tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif terhadap tugas yang diberikan.Perawat dan Dokter bertindak cepat dalam menangani pasien, didalam pelayanan kesehatan di perlukan penanganan dan tindakan yang cepat untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat atau pasien kepada Rumah sakit. Penangan atau tindakan cepat dan tepat dalam arti tidak memperumit masyarakat serta langsung memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan lebih mengutamakan pasien Emergency.Fasilitan unggulan,saat ini fasilitas yang ada di Rumah sakit Tk.III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin sudah cukup memadai, pihak rumah sakit masih terus memperbaharui dan mengembangkan

fasilitas agar lebih baik lagi. Transparansi, pihak Rumah Sakit haruslah transparansi atau terbuka dalam memberikan penjelasan masalah, serta Informasi pelayanan terhadap pasien sesuai dengan proporsinya

Selain terdapat faktor penghambat pelayanan seperti di bagian rawat jalan, dalam era BPJS ini pasien kadang memiliki pasien dan para pemberi layanan terkendala dalam surat rujukan yang mati, karna apabila tidak ada surat rujukan atau surat rujukan mati pihak rumah sakit tidak bisa memberikan pelayanan kesehatan. Jadwal praktek dokter yang sedang tidak praktek saat itu, terkadang pasien tidak mengetahui dan tidak di beritahu jadwal praktek dokter setiap hari apa saja, itu juga yang membuat pasien kecewa pada pelayanan di rumah sakit. Dan sistem, dimana ketika kita menggunakan sistem informasi rumah sakit dan sistem itu mati karna ada gangguan listrik ataupun jaringan internet tentu itu dapat mengganggu serta menghambat pelayanan itu sendiri

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data secara deskriptif di atas tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan dan Fakto-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tk.III Dr. R.Soeharsono Banjarmasin (TPT) , dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin jika di lihat dari aspek pelayanan, data hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya pasien yang dirawat di rumah sakit menyatakan baik dan merasa puas

dengan pelayanan yang telah diberikan pihak rumah sakit termasuk Dokter,Perawat dan Pelayanan Administrasinya. Dimana hal ini membuktikan bahwa Pelayanan Kesehatan di Rumah sKIt di nilai Efektif.

2. Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono Banjarmasin (TPT) dinilai efektif dalam pengelolaannya, pihak rumah sakit sebagai wadah dapat memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan berkelanjutan, serta memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan di segala bidang agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggannya (pasien).
3. Faktor Pendukung dalam Pelayanan di Rumah Sakit Tk.III Dr.R.Soeharsono 67 (TPT) Banjarmasin yakni Kedisiplinan yang harus ditanamkan para petugaspelayanan Kesehatan maupun pelayanan Administrasi, Fasilitas Rumah Sakit yang Memadai, serta Cepat tanggapnya Perawat dan Dokter dalam memberikan penanganan terhadap pasien, Sedangkan Faktor penghambat yang ada di Rumah Sakit Dr.R.Soeharsono adalah Surat Rujukan pasien yang mati, jadwal praktek dokter yang tidak di ketahui pasien, Sistem eror atau padam listrik saat memakai sistem, penghambat dan pendukung Efektivitas Pelayanan Kesehatan sangat berpengaruh terhadap Efektivitas pelayanan. Hal ini berarti, dapat meningkatkan pelayanan di

Rumah sakit secara signifikan, begitu juga untuk faktor penghambat dapat menurunkan kinerja Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Observasi Data Jhazoon Sianipar, 1999. Manajemen Pelayanan masyarakat, Jakarta :LAN.

Prof. Dr. Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif (3rd ed.; S.Y. Suryandari,ed).Bandung: ALFABETA.

Gani, Ascobat, 1995. Aspek-Aspek Pelayanan Kesehatan, Jakarta : RajawaliPress.

Azwar Asrul, Menjada Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : Pustaka SinarHarapan.

Moenir, HAS, 1996. Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :Bumi Aksara

Wijoyo, Djoko, 1999. Manejemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol. I, Surabaya,Airlangga, Univesitas Perss, 1993. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Ryadi, Slamet, 1984. Sistem Kesehatan Nasional; Yinjauan dari Perkembangan

Ilmu Kesehatan Masyarakat. Surabaya : Bina Indra Karya

Departemen Kesehatan RI, 1994. Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta : DitjenYanmed.

Notoadmojo, Soekidjo, 1993. “Ilmu Kesehatan Masyarakat.” Jakarta : PT.Rineka Cipta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta..

Peraturan-Peraturan :

Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 tentang “Perlindungan Pasien”.

Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 1999 tentang “Pelayanan Kesehatan”.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Bab I Pasal I Ayat I

Undang-Undang RI Nomor. 36 Tahun 2009 tentang “Kesehatan”.

Jurnal

Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1),1.<https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.1-12.2017>