

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji keluhan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di RSUD dr. Fauziah Bireuen. Fokus utama dalam penelitian ini adalah keluhan pasien tentang ketidakjelasan alur antara pasien rumah sakit dengan pasien pribadi dokter, dan upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Fauziah Bireuen dalam meningkatkan pelayanan medis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori pilihan rasional yang dikembangkan oleh James S.Coleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan pasien dalam mendapatkan pelayanan masih terjadi sampai saat ini bahkan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis tidak memenuhi harapan pasien. Hal ini disebabkan karena telatnya dokter dalam memeriksa pasien hal tersebut yang masih dirasa kurang oleh pasien sehingga perlu adanya peningkatan yang harus diperbaiki dan masih terdapat pasien yang ditangani oleh perawat karena diakibatkan kurangnya dokter yang tersedia di RSUD dr. Fauziah Bireuen karena diakibatkan kurangnya Sumber Daya Manusia yang tersedia sehingga menyebabkan kurangnya pelayanan dan manajemen rumah sakit yang tidak sesuai prosedur yang ditetapkan. Akan tetapi pihak RSUD dr. Fauziah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada pada rumah sakit dengan meningkatkan manajemen pelayanan dan pelatihan-pelatihan bagi tenaga kesehatan, memberikan peluang yang lebih terbuka kepada para pegawai untuk melanjutkan pendidikannya pada jenjang yang lebih tinggi. Jika dikaitkan dengan teori pilihan rasional maka dapat dikatakan bahwa keputusan pasien yang tetap berobat pada RSUD dr. Fauziah Bireuen dilandaskan pada falsafah untung rugi yang kapitalistik serta faktor lainnya seperti kelengkapan fasilitas dalam ruangan, kelengkapan sarana telekomunikasi, ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan luas, penampilan pegawai atau perawat bersih dan rapi, kelengkapan tempat informasi mengenai alur pelayanan, serta tidak ada pilihan lain, jadi walaupun dokter telat terpaksa pasien menunggu. Selain itu fasilitas kesehatan rujukannya menganjurkan ke Rumah Sakit tersebut sehingga pasien tidak ada pilihan lain.

Kata Kunci : Keluhan Pasien, Pelayanan Medis dan Kesehatan

ABSTRACT

This study examines the patient's complaints in getting medical services at RSUD dr. Fauziah Bireuen. The main focus in this study is the patient's absence about the obscurity of the flow between hospital patients and doctors' personal patients, and the efforts made by the RSUD dr. Fauziah Bireuen in improving medical services. This study uses a qualitative method. The data in this study were obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis in this study was carried out through three stages, namely reduction, data presentation and conclusion. This study uses rational choice theory developed by James S. Coleman. The results showed that patient complaints in obtaining service still occur until now even the services provided by medical personnel do not meet patient expectations. This is because the doctor is late in examining the patient, which is still felt by the patient, so there needs to be an improvement that must be corrected and there are still patients treated by nurses because of the lack of doctors available at the RSUD dr. Fauziah Bireuen because of the lack of available Human Resources which caused a lack of hospital services and management that were not in accordance with established procedures. However, the RSUD dr. Fauziah seeks to improve the quality of existing health services in hospitals by improving service management and training for health workers, providing more open opportunities for employees to continue their education at a higher level. If it is associated with a rational choice theory, it can be said that the decision of patients who remain in treatment at the RSUD dr. Fauziah Bireuen is based on the capitalistic profit and loss philosophy and other factors such as the completeness of facilities in the room, the completeness of telecommunications facilities, the availability of comfortable and spacious seats, the appearance of clean and neat employees or nurses, complete information about service flow, and no other choice, so even though the doctor is late the patient is waiting. In addition, referral health facilities recommend to the hospital so that patients have no other choice.

Keywords: Patient Complaints, Medical Services and Health