

ANALISIS RESPONSIVENESS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
NASIONAL DIPONEGORO SEMARANG

DIAN FEBRINA HUTAURUK – 25010112120095

(2016 - Skripsi)

Salah satu tujuan sistem kesehatan menurut WHO adalah meningkatkan responsiveness sistem kesehatan, dimana responsiveness merupakan pemenuhan aspek-aspek non medis yang berhubungan dengan bagaimana cara seseorang diperlakukan dan bagaimana kondisi lingkungan dimana orang tersebut diperlakukan. Rendahnya angka pemanfaatan angka pemanfaatan pelayanan di instalasi rawat inap, serta berdasarkan angket yang diisi oleh pasien rawat inap juga masih didapati keluhan pasien mengenai beberapa aspek responsiveness melatarbelakangi perlu dilakukannya penilaian terhadap responsiveness pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSND. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan delapan domain responsiveness serta mengetahui tingkat responsiveness pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap. Penelitian ini menggunakan rancangan studi cross sectional dengan pendekatan kuantitatif dan didukung pendekatan kualitatif. Hasil penelitian didapati tingkat responsiveness pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSND sebesar 87.4%. Persentase nilai delapan domain responsiveness mulai dari yang paling besar adalah kenyamanan 99.4%, kerahasiaan pasien 98.3%, kemudahan dikunjungi 90%, pilihan terhadap pemberi pelayanan 86.7%, keramahan petugas 88.3%, keterlibatan pasien 88.3%, lama waktu tunggu 88,3% dan kejelasan informasi 65,0%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah responsiveness pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSND sudah baik, dan sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Namun masih ada beberapa responden yang menilai kurang responsif dikarenakan masih ada petugas yang belum ramah, pasien merasa informasi kesehatan yang diberikn masih kurang jelas, pasien belum bisa mendapatkan akses kesehatan (lab) dengan mudah, lamanya waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan visit dari dokter, pasien belum bisa memilih petugas kesehatannya sendiri, dan belum terdapatnya bacaan di ruangan perawatan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit, Rawat Inap, Responsiveness