

Navarin Karim: Pelayanan Public Rumah Sakit Umum Jambi, SDM Merupakan Kelemahan Utama



Journalist: **navarin**, Tanggal: 22 Aug 2017

OPINI - Pelayanan publik ditentukan oleh tiga aspek yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), SOP/Standar Operasional (mekanisme) dan kondisi lapangan (fasilitas yang dimiliki). Mekanisme dan kondisi lapangan yang bagus tidak ada artinya kalau tidak diimbangi dengan SDM yang berkualitas serta memiliki inisiatif. Rumah Sakit Umum Raden Mattaher merupakan rumah sakit terbesar yang dimiliki provinsi Jambi, kalau dilihat dari fasilitas tidak diragukan lagi, apalagi baru direnovasi. Demikian juga dengan SOP, penulis sangat yakin rumah sakit tersebut sudah punya SOP karena telah mendapat akreditasi B. Titik lemah pelayanan publik di rumah sakit ini terletak pada kapasitas SDM. Kasus pasien baru yang rawat inap minta pindah karena AC bocor, AC kurang dingin, Bahkan ada juga pasien yang sudah melalui dokter spesialis telah memberi catatan bagian mana yang harus difisioterapi, masih juga ditanya oleh petugas fisioterapi, sakitnya yang mana pak? Hebatnya lagi di UGD, kartu identitas sudah diberikan, berulang kali ada yang bertanya namanya siapa pak, umur berapa pak? Alamat dimana pak? Pasien yang sedang pusing, jadi tambah pusing dibuatnya. Belum lagi kasus jika pasien BPJS rawat inap tidak di dampingi keluarga, maka bisa dibayangkan dia mungkin tidak akan mendapat perawatan maksimal, karena untuk mendapat tambahan infus dan obat-obatan karena harus ada keluarga yang mau antrie mengambil di apotik BPJS dengan membawa resep dokter dan foto copy kartu anggota BPJS/ASKES. Walaupun apotik BPJS berada dalam locus rumah sakit.

Yang menyedihkan lagi jika pasien tidak punya keluarga yang menemani, selama dirawat mungkin ia tidak akan pernah dibersihkan badannya, minimal di lap dengan tisu basah disekujur badan dan mukanya biar segar kembali. Pengalaman penulis, ketika keluarga belum datang minta di lap. Petugas mengatakan ada tisu basah tidak? Ini adalah jawaban ngeless orang malas. Seharusnya disediakan di rumah sakit. Pengalaman kakak penulis yang kebetulan mantan kepala perawat di salah satu rumah sakit terkemuka di Jambi kemukakan "perawat sekarang enak, karena hanya memasang infus, menyuntik dan memberi obat kepada pasien. Kalau dahulu, perawat juga bertanggung jawab terhadap kebersihan ruangan pasien dan kebersihan badan pasien. Taruhlah sekarang sudah ada cleaning service, paling tidak dia kontrol kebersihan ruangan dan kebersihan badan pasien tetap menjadi tugasnya. Lain lagi pengalaman rekan penulis di rumah sakit yang sama, th 2004 juga di vip. Ada perawat bertanya, "bapak bawa infus dak"? Sambil tersenyum rekan saya yang sabar sedikit agresif menjawab, kau nampak saya ini pasien disini.? Beliau membenarkan pendapat saya bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi SDM. Penyebab rendahnya tingkat pelayanan ini bisa saja disebabkan faktor bahwa masuk perawat dulu kurang dia diminati. Tapi dipaksa orang tua. Kalimatnya begini "nak kalu mau kerjo cepat, harus masuk sekolah/kuliah perawat" dengan rasa terpaksa sianak jalani sekolah keperawatan. Sehubungan hitungan semester sudah cukup, mahasiswa ini tamat dan diwisuda. Yang sekolah/kuliah terpaksa bergaya seperti ini, jangan bisa senyum dalam melayani pasien. Dapat dipastikan, merengut. Jadi jangan kaget kalau ketemu tipe perawat seperti ini.

Berdasarkan fakta diatas, penulis memaklumi masih rendahnya tingkat pelayanan di rumah Sakit Umum Raden Mattaher, karena Provinsi Jambi masuk katagori merah dalam pelayanan publik. Provinsi Jambi masuk peringkat 27 dari 33 provinsi yang ada di Indonesia.

Tugas berat bagi Kepala Dinas Kesehatan dan Kepala Rumah Sakit Umum Raden Mattaher dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan visi Jambi TUNTAS Gubernur Zumi Zola. Kepada Kepala Dinas Kesehatan yang akan datang diharap dapat menempatkan perawat yang mau bertugas secara total sesuai sumpah sebagai perawat, tentunya seleksi harus lebih ketat terhadap calon-calon perawat yang akan ditugaskan. Selanjutnya kepada Kepala Rumah Sakit diharapkan sering-sering melakukan sidak (on the spot) ke ruang-ruang pasien, demi meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Apalah artinya SOP kalau hanya diatas kertas, dan masyarakatpun akan mencomoooh akreditasi yang diperoleh bukanlah nilai obyektif, tetapi nilai semu yang didapat karena pendekatan terhadap asesor.

Last but not least, perlu evaluasi mendasar bukan saja persoalan teknis melainkan visi dan misi Rumah Sakit terhadap kemanusiaan yang dilandasi nilai-nilai kasih sayang terhadap sesama ummat manusia dan bukan hanya mengedepakan rasiolitas semata.

Penulis adalah Ketua Pengelola Unja Kampus Sarolangun dan Ketua Pelanta (Komunitas Penulis Opini Jambi).

INDONESIASATU.CO.ID

ADVERTISED BY PT JURNALIS INDONESIA SATU
0821.2381.3986 SPACE AVAILABLE

Sumber:

<http://wartakaltara.co.id/news/detail/>

[navarin_karim_3a_pelayanan_public_rumah_sakit__umum_jambi_2c_sdm_merupakan_kelemahan_utama](http://wartakaltara.co.id/news/detail/navarin_karim_3a_pelayanan_public_rumah_sakit__umum_jambi_2c_sdm_merupakan_kelemahan_utama)
