

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI SUB BIDANG INSTALASI PATOLOGI KLINIK RSUD DR SOETOMO SURABAYA

Dimas Bayu Andika, Teguh Santoso, Sukarno

dimasbayu@gmail.com, teguhsantoso@untag-sby.ac.id, sukarno@yahoo.co.id
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

The initial findings, researchers found that part of the Administration in the field of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya less nimble in providing service to the public as patients. This makes the family the patient should wait longer. On the other hand, patients are also waiting for certainty when it served for want of knowing about the diagnosis of the disease. When these conditions continuously happen, then many patients abandoned and waiting on the clarity of the given service. The purpose of this research was conducted to find out and describe the effectiveness of the service in the field of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya. Data analysis was done with a qualitative descriptive data analysis techniques. The results showed that the effectiveness of the service in the field of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya can be seen from a few things. The first time factor, showed that based on the SOP, the waiting time of the overall service is 140 minutes ranging from registration to results accepted. It is also influenced by the level of service as there are kegawatan CITO or urgency. Second, the intricate factors shows that employees in the field of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya works in accordance with the existing procedures and SOPS. the third factor is the style of service giver showed that the attitude shown by the employees of the Sub fields of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya to patients is good and friendly attitude. But in practice, the parties still found the Sub Field installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya less fair in giving service to the patients. This is because the party Sub Field installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya regarded giving priority to services in patients who have a familial relationship with the officials of the Sub fields of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya. broadly speaking, the effectiveness of the service in the field of installation of clinical pathology Hospitals Dr. Sutomo Surabaya insufficient because there are still constraints in service and complaints that are perceived by the patient.

Keywords: *Effectiveness, Stewardship, Public Service*

ABSTRAK

Temuan awal peneliti menemukan bahwa bagian administrasi di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kurang cekatan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pasien. Hal ini membuat pihak keluarga pasien harus menunggu lebih lama. Pada sisi lain pasien juga menunggu tentang kepastian kapan pihaknya dilayani karena ingin mengetahui tentang diagnosa penyakit yang dialami. Apabila kondisi ini terus menerus terjadi, maka banyak pasien yang terlantar dan menunggu tentang kejelasan pelayanan yang diberikan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dapat dilihat dari beberapa hal. Pertama faktor waktu, menunjukkan bahwa berdasarkan SOP, waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan adalah 140 menit mulai dari pendaftaran sampai hasil diterima. Hal ini juga dipengaruhi oleh tingkat kegawatan karena terdapat pelayanan CITO atau urgensi. Kedua, faktor kecermatan menunjukkan bahwa pegawai di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya bekerja sesuai dengan prosedur dan SOP yang ada. ketiga, faktor gaya pemberi pelayanan menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada pasien adalah sikap ramah dan baik. Namun pada praktiknya, masih ditemukan pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dikarenakan pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dianggap mendahulukan pelayanan pada pasien yang memiliki hubungan kekeluargaan dengan pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. secara garis besar, efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kurang maksimal karena masih terdapat kendala dalam pelayanan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Rumah sakit memberikan berbagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah pada pelayanan patologi klinik. Pelayanan pemeriksaan laboratorium klinik adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang sangat diperlukan oleh dokter dalam melakukan diagnosa, memantau dan meramalkan penyakit seorang penderita. Patologi klinik sendiri diartikan sebagai bagian ilmu kedokteran klinik yang mempelajari masalah diagnostik dan terapi, meneliti wujud dan perjalanan penyakit pada seorang penderita atau bahan yang berasal dari seorang penderita. Terkait dengan fungsi tersebut, patologi klinik telah melakukan pemeriksaan morfologis, mikroskopis, kimia, mikrobiologis, serologis, hematologis,

imunologis, parasitologis dan pemeriksaan laboratorium lainnya. Patologi klinik juga dianggap sebagai bagian dari ilmu kedokteran yang mempelajari aspek-aspek pemeriksaan laboratorium secara menyeluruh, baik teknis pemeriksaan maupun interpretasi hasil pemeriksaan laboratorium terhadap bahan yang berasal dari manusia dengan tujuan membantu dokter klinik dalam menegakkan diagnosis, pemantauan hasil terapi dan perjalanan penyakit.

Salah satu rumah sakit yang memiliki sub bidang patologi klinik adalah rumah sakit umum Dr. Soetomo. Sub bidang instalasi patologi klinik RSUD Dr. Soetomo memberikan pelayanan patologi klinik yang terdiri dari hematologi klinik, kimia klinik, imunologi klinik dan penyakit infeksi. Pihak-pihak yang bekerja di instalasi patologi klinik terdiri dari Dokter Spesialis Patologi Klinik, sarjana lain, analisis, administrasi dan tenaga pekaya kesehatan atau pembantu laboratorium. Peralatan yang dimiliki oleh sub bidang instalasi patologi klinik RSUD Dr. Soetomo antara lain: a) alat otomatis untuk pemeriksaan kimia klinik dengan sistem modular terintegrasi melalui rantai penghantar spesimen dengan alat otomatis untuk pemeriksaan imunologi; b) alat otomatis untuk pemeriksaan darah lengkap; c) alat otomatis pemeriksaan urinalisis; dan d) alat semi-otomatis pemeriksaan eletrolit darah.

Temuan awal peneliti menemukan bahwa bagian administrasi di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kurang cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pasien. Hal ini membuat pihak keluarga pasien harus menunggu lebih lama. Pada sisi lain pasien juga menunggu tentang kepastian kapan pihaknya dilayani karena ingin mengetahui tentang diagnosa penyakit yang dialami. Apabila kondisi ini terus menerus terjadi, maka banyak pasien yang terlantar dan menunggu tentang kejelasan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan adalah Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kurang efektif.

Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Masyarakat yang mengurus pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil dan Pembahasan

Seperti yang dipaparkan sebelumnya bahwa Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya adalah sub bidang di RSUD Dr. Soetomo yang menangani tentang diagnosis penyakit melalui analisis laboratorium atas cairan tubuh: darah, urine, dan jaringan, menggunakan piranti kimiawi, mikrobiologi, hematologi dan patologi molekuler. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dianggap sebagai keadaan yang mengandung pengertian tentang terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Irwansyah (2013) menunjukkan bahwa terdapat beberapa kriteria atau ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan layanan. Dalam penelitian ini, kriteria atau ukuran tersebut digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya terdiri dari:

Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya memberikan pelayanan berupa pemeriksaan darah, urine, fc, cairan, batu dan lain-lain mulai dari rawat jalan sampai rawat inap. Hal ini sesuai dengan pemaparan responden

penelitian yang dalam hal ini adalah pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Diketahui bahwa waktu pelayanan yang dibutuhkan Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya terkait dengan pelayanan pendaftaran pasien adalah kurang lebih sepuluh sampai lima belas menit. Hal tersebut dikarenakan Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menggunakan sistem antrian sampai nomor antrian dipanggil dan setelah selesai *input* data pasien, maka pasien diarahkan ke kamar *sampling*. Namun, apabila terdapat kondisi pasien tertentu misalnya meminta penjelasan lebih lanjut dan untuk pemeriksaan-pemeriksaan tertentu, maka waktu yang dibutuhkan akan lebih lama yaitu maksimal 15 menit. Selanjutnya, waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk pengerjaan adalah tergantung pemeriksaan yang dilakukan terhadap pasien, yaitu mulai tiga sampai dua bulan.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa terkadang tampak kondisi pasien tertentu sehingga membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama. Hasil penelitian dengan pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menunjukkan bahwa memang dalam praktiknya sering ditemukan kendala dalam penyampaian pelayanan kepada pasien. Kendala yang tampak pada saat memberikan pelayanan kepada pasien adalah terdapat pasien yang belum melengkapi syarat-syarat dengan lengkap, misalnya terdapat pasien yang belum puasa dan terdapat pasien yang lupa membawa kencing tampung. Beberapa hal tersebut membuat pasien tidak dapat diperiksa lebih lanjut. Selain itu, adanya kondisi pasien dengan latar belakang berbeda-beda. Misalnya, berbeda dalam sisi daerah dan penggunaan bahasa yang digunakan serta kondisi pasien yang tidak mengerti bahasa Indonesia. Hal ini membuat pasien terkadang tidak mengerti tentang apa yang disampaikan oleh pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. terkait demikian, pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya harus pandai-pandai memilih bahasa yang tepat dan mudah dipahami oleh pasien beserta keluarga pasien.

Pasien yang datang ke Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya rata-rata berjumlah 800 pasien per hari. Terkait dengan SOP, waktu tunggu pelayanan secara keseluruhan adalah 140 menit mulai dari pendaftaran sampai hasil diterima. Hal ini juga dipengaruhi oleh tingkat kegawatan karena terdapat pelayanan CITO atau urgensi. Terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya, hasil wawancara terhadap para pasien menunjukkan bahwa pihaknya menilai waktu pelayanan yang diberikan sudah baik dan maksimal.

Selain dengan kepatuhan terhadap prosedur, faktor kecermatan dapat diketahui dari sikap ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini faktor kecermatan tampak pada ketelitian pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada para pasien. Hasil wawancara dengan beberapa pasien Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menunjukkan bahwa para pegawai sudah menaati prosedur yang ada dan sudah teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Para pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya sudah teliti dalam memberikan pelayanan, namun masih dianggap kurang dari sisi komunikasi. Hal ini dikarenakan komunikasi antara pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dengan pasien sering dialihkan ke pihak lain. Faktor gaya pemberi pelayanan tampak pada sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya saat memberikan pelayanan kepada pasien. Beberapa kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada pasien adalah sikap ramah dan baik.

Untuk menunjang pelayanan, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Berikut pemaparan hasil wawancara terkait dengan sarana dan prasarana di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya adalah sub bidang di RSUD Dr. Soetomo yang menangani tentang diagnosis penyakit melalui analisis

laboratorium atas cairan tubuh: darah, urine, dan jaringan, menggunakan piranti kimiawi, mikrobiologi, hematologi dan patologi molekuler.

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dianggap sebagai keadaan yang mengandung pengertian tentang terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki (Irwansyah, 2013:1195). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain:

1. Faktor waktu

Menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang dibutuhkan Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya terkait dengan pelayanan pendaftaran pasien adalah kurang lebih sepuluh sampai lima belas menit. Hal tersebut dikarenakan Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menggunakan sistem antrian sampai nomor antrian dipanggil dan setelah selesai *input* data pasien, maka pasien diarahkan ke kamar *sampling*. Namun, apabila terdapat kondisi pasien tertentu misalnya meminta penjelasan lebih lanjut dan untuk pemeriksaan-pemeriksaan tertentu, maka waktu yang dibutuhkan akan lebih lama yaitu maksimal 15 menit. Selanjutnya, waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk pengerjaan adalah tergantung pemeriksaan yang dilakukan terhadap pasien, yaitu mulai tiga sampai dua bulan. Terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya, hasil wawancara terhadap para pasien menunjukkan bahwa pihaknya menilai waktu pelayanan yang diberikan sudah baik dan maksimal.

2. Faktor kecermatan

Menunjukkan bahwa pegawai di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya bekerja sesuai dengan prosedur dan SOP yang ada. Selain dengan kepatuhan terhadap prosedur, faktor kecermatan dapat diketahui dari sikap ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini faktor kecermatan tampak pada ketelitian pihak Sub Bidang Instalasi

Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada para pasien. Hasil wawancara dengan beberapa pasien Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menunjukkan bahwa para pegawai sudah menaati prosedur yang ada dan sudah teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Faktor gaya pemberi pelayanan

Menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada pasien adalah sikap ramah dan baik. Namun pada praktiknya, masih ditemukan pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dikarenakan pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dianggap mendahulukan pelayanan pada pasien yang memiliki hubungan kekeluargaan dengan pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Kesimpulan

Efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain:

1. Faktor waktu

Menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang dibutuhkan Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya terkait dengan pelayanan pendaftaran pasien adalah kurang lebih sepuluh sampai lima belas menit. Hal tersebut dikarenakan Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menggunakan sistem antrian sampai nomor antrian dipanggil dan setelah selesai *input* data pasien, maka pasien diarahkan ke kamar *sampling*. Namun, apabila terdapat kondisi pasien tertentu misalnya meminta penjelasan lebih lanjut dan untuk pemeriksaan-pemeriksaan tertentu, maka waktu yang dibutuhkan akan lebih lama yaitu maksimal 15 menit. Selanjutnya, waktu

pelayanan yang dibutuhkan untuk pengerjaan adalah tergantung pemeriksaan yang dilakukan terhadap pasien, yaitu mulai tiga sampai dua bulan.

2. Faktor kecermatan

Menunjukkan bahwa pegawai di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya bekerja sesuai dengan prosedur dan SOP yang ada. Selain dengan kepatuhan terhadap prosedur, faktor kecermatan dapat diketahui dari sikap ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini faktor kecermatan tampak pada ketelitian pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada para pasien. Hasil wawancara dengan beberapa pasien Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya menunjukkan bahwa para pegawai sudah menaati prosedur yang ada dan sudah teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Faktor gaya pemberi pelayanan

Menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kepada pasien adalah sikap ramah dan baik. Namun pada praktiknya, masih ditemukan pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dikarenakan pihak Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya dianggap mendahulukan pelayanan pada pasien yang memiliki hubungan kekeluargaan dengan pegawai Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik garis besar bahwa efektivitas pelayanan di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya kurang maksimal karena masih terdapat kendala dalam pelayanan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Daftar Pustaka

- Irwansyah. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2013, 1 (3): 1192-1206.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.