

ABSTRAK

Layanan perawat di bagian rawat inap dilakukan dengan kerjasama antara petugas yang terkait secara terpadu, dengan memperhatikan kebutuhan pasien, sehingga dapat tercapai layanan yang efektif. Namun tidak seluruhnya proses layanan dapat dilaksanakan untuk mencapai target yang diinginkan, karena merawat pasien memerlukan perhatian khusus akan penyakit yang diderita. Proses kerja perawat lebih banyak menulis laporan dan hal-hal yang menyangkut dengan Asuhan Keperawatan, sehingga layanan kurang berorientasi kepada pasien. Sementara peraturan jam besuk yang tidak jelas, ketentuan yang berlaku bagi penunggu pasien belum dibuat secara tertulis, WC/Kamar mandi sering mengeluarkan bau yang menyengat hidung.

Metoda penelitian yang dilakukan dengan menggunakan desain penelitian deskriptif, dengan riset sekali tembak, instrumen penelitian kuantitatif (menggunakan kuisioner) dan kualitatif (menggunakan wawancara) serta analisis non parametrik dengan korelasi jenjang dan skala ordinal.

Persepsi pasien menyatakan bahwa proses layanan dibagian rawat inap kurang cepat dilakukan dan komunikasi antara pasien dengan petugas belum berjalan dengan baik, masih banyak informasi yang belum terserap oleh pasien, serta keamanan di bagian rawat inap kurang terjamin. Latar belakang pasien yang tercakup dalam hal pendidikan secara umum memiliki pendidikan SLTA dan penghasilan pasien secara umum mempunyai penghasilan menengah dengan mayoritas laki-laki, sedangkan pengalaman dirawat menyatakan bahwa secara umum baru pertama kali dirawat. Sementara perawat di bagian rawat inap secara umum memiliki pendidikan SPK/SLTA, memikul beban kerja berat, menerima uang shift kurang besar, menemukan kebijakan Rumah Sakit yang kurang kuat/solid.

Untuk perlu dilakukan evaluasi secara terpadu terhadap layanan dibagian rawat inap, termasuk peningkatan penerimaan uang shift, peninjauan kembali tentang beban kerja perawat dengan membuat mekanisme kerja yang sistematis dan terstruktur serta pembuatan kebijakan Rumah Sakit yang dapat mendukung tercapainya layanan yang optimal.