

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dapat disimpulkan sebagai berikut: persepsi pasien berbeda tergantung pada kondisi latar belakang pasien serta faktor interen berupa harapan dan perasaan. Pasien kelas atas memiliki perasaan senang karena tingkat kesembuhan yang cukup cepat, sehingga mempersepsikan layanan rawat inap yang ada cukup bagus. Pasien bawah dengan latar belakang yang berbeda mempersepsikan layanan rawat inap yang diberikan kurang.

Fasilitas rawat inap bagi masyarakat kelas bawah sangat memprihatinkan. Beberapa tempat tidur rusak, kamar mandi berada di luar ruangan dan digunakan bersama oleh pasien kelas III, dan pada waktu tertentu kapasitas ruangan tidak seimbang dengan pasien maskin sehingga banyak pasien yang dirawat di lorong ruang rawat inap. Fasilitas yang seharusnya tersedia seperti kursi penunggu pasien tidak ada. Tirai sebagai sekat antara pasien satu dengan yang lainnya tidak dipasang.

Komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien kelas III tidak terjadi dengan baik. Perawat kurang merespon keluhan yang diungkapkan pasien. Hal ini selaras dengan unsur terjadinya komunikasi yaitu tidak adanya *feed back* maka komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik. Pesan yang disampaikan berupa keluhan dari pasien kuarang ditanggapi oleh petugas.

## **B. Saran**

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto hendaknya membenahi fasilitas yang sudah tidak layak terutama pada ruang kelas III yang diperuntukan bagi masyarakat kurang mampu.
2. Komunikasi antara pasien dengan petugas di layanan rawat inap kelas III lebih ditingkatkan, agar keluhan dari pasien dapat diterima dengan baik oleh petugas.
3. Pelayanan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## Daftar Pustaka

- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arwani, dkk. 2005. *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta: Penerbit buku Kedokteran EGC.
- Bimo Walgito. 2002. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gidden, Anthony. 1986. *Kapitalisme dan Teori Sosial Modern: Suatu Analisis terhadap Karya Tulis Marx, Durkheim dan Max Weber*. Jakarta: UI Press.
- Hanum Marimbi. 2009. *Sosiologi dan Antropologi Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Hassan Shadily. 1983. *Sosiologi untuk Masyarakat Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Howard. B Waitzkin. 1995. *Sosiologi Kesehatan Mengeksploitasi Penyakit Mencari Keuntungan*. Jakarta: Prima Aksara
- Huberman dan Milles. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Pers.
- Irawan Soehartono. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- J. Dwi Narwoko. 2004. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana.
- Johnson, Doyle Paul. 1986. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*. Jakarta: Gramedia.
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mitchell, Ducan. 1996. *Sosiologi Suatu Analisa Sistem Sosial*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moenir A,S. 1998. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Kepegawaian*. Gunung Agung. Jakarta.
- Moleong, Lexy. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Peraturan Daerah No.8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakti Umum Daerah dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Propinsi Jawa Tengah.

RS Tjikini. 1986. *Pedoman Perawatan Ruangan*. Jakarta: Rumah Sakit Persekutuan Gereja-gereja di Indonesia "Tjikini".

Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi. 1964. *Setangkai Bunga Sosiologi*. Jakarta: Yayasan Penerbit FE UI.

Soerjono Soekanto. 2000. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 1984. *Teori Sosiologi Tentang Struktur Masyarakat*. Jakarta : Rajawali.

Tri Gutomo dan Ety Padmiati. 2009. *Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia: Pelayanan Sosial Lanjut Usia dalam Keluarga*. Salatiga: Widya Sari Press

Undang-undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

### **Skripsi**

Annissa Herdiyana. 2010. Pelayanan Publik di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, FISE UNY.

Hendry Chandra S. 2009. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Shofia Laila. 2011. Persepsi Mahasiswa UNY Terhadap Partisipasi Perempuan di Bidang Politik. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Sri Udiyanti. 2003. Pelayanan Kesehatan Untuk Keluarga Miskin dan Partisipasi Masyarakat di Puskesmas Kutowinangun Kabupaten Kebumen Jawa Tengah. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Ilmu Sosiatri, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa.