

## Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PT Caltex Pacific Indonesia Rumbai

Maria Soedarmo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72480&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan kesehatan menjadi begitu penting di dalam kehidupan manusia, untuk memenuhi kebutuhan dasar ini berbagai upaya telah dilakukan. Kebutuhan masyarakat telah bergeser ke arah pelayanan kesehatan yang bermutu, oleh karena itu berbagai sarana pelayanan kesehatan telah dituntut bersifat proaktif. Karena mutu pelayanan kesehatan secara pasti dipengaruhi oleh sumber daya manusia (petugas kesehatan), peralatan dan sistem.

Pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas adalah merupakan idaman setiap individu. Aktivitas pelayanan kesehatan menjadi sesuatu yang dinamis untuk dikupas karena keberadaannya sangat dipengaruhi oleh dominasi strata di dalam masyarakat. Kemampuan ekonomi, status, pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya yang dimiliki individu sebagai anggota masyarakat, lebih memudahkan seseorang tersebut untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

PT Caltex Pacific Indonesia adalah perusahaan minyak yang beroperasi di Propinsi Riau, sejak awal berdirinya perusahaan tersebut sudah sangat menyadari bahwa kesehatan karyawan adalah hal yang sangat penting di dalam menunjang operasional perusahaan. Memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan karyawan, perusahaan melalui Bagian Kesehatan menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan yaitu beberapa Rumah Sakit Perusahaan dan klinik-klinik kesehatan di daerah operasinya secara khusus diperuntukkan bagi kepentingan karyawan dan keluarga yang diakui oleh perusahaan.

Sistim organisasi PT Caltex Pacific Indonesia, menetapkan status karyawan pada pembagian golongan kelas upah. Perbedaan golongan kelas upah tersebut berimplikasi pada kehidupan di dalam komunitas karyawan perusahaan. Strata karyawan yang terbentuk karena ketentuan organisasi ternyata juga mempengaruhi proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Perusahaan. Padahal peraturan perusahaan menetapkan bahwa setiap karyawan memperoleh hak pelayanan kesehatan yang sama dan tidak ada perbedaan dalam pelayanan kesehatan bagi karyawan.

Studi ini dilakukan untuk lebih mengetahui mengenai aktivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit perusahaan berkaitan dengan penggolongan kelas upah karyawan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pola aktivitas pelayanan kesehatan tersebut.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan menggambarkan realitas sosial yang kompleks, dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan survey, wawancara mendalam terhadap responden yang adalah pasien karyawan PT CPI dan petugas kesehatan (dokter, paramedis, non paramedia) juga karyawan tetap PT CPI, serta melakukan pengamatan di rumah

sakit perusahaan.

Hasil temuan penelitian menunjukkan ada tiga (3) faktor yang mempengaruhi standar pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu : (1) Perbedaan Persepsi (pandangan); (2) Pengaruh Birokrasi Perusahaan; (3) Hubungan Informal. Rumah sakit perusahaan lebih mengacu pada lini perusahaan sehingga seluruh bentuk pelayanan kesehatan diorientasikan secara ketat pada peraturan-peraturan perusahaan. Kebijakan perusahaan yang tidak memberikan pelayanan berbeda, ternyata secara empiris telah memberi perbedaan dalam pelayanan kesehatan.

Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kualitas, rumah sakit perusahaan termasuk petugas kesehatan harus mau mengubah paradigma pengelola rumah sakit perusahaan menuju ke arah rumah sakit perusahaan yang proaktif.