

SINOPSIS

Permasalahan kurangnya kualitas pelayanan kesehatan di Kota Cirebon misalnya pasien yang harus menunggu giliran di panggil sampai harus berjam-jam, oknum dokter atau rumah sakit yang cenderung diskriminatif dan pilih kasih menangani pasien. Belum lagi soal harga obat dan biaya perawatan di rumah sakit yang seolah tak mau kalah dengan harga BBM atau tariff dasar listrik (TDL), terus merayap naik sehingga kian sulit dijangkau sebagian masyarakat kurang mampu. Bagi masyarakat golongan ekonomi lemah, ketidakpuasan terhadap buruknya pelayanan kesehatan, baik yang mereka terima dari dokter maupun rumah sakit, sering diterima dengan pasrah. Sementara itu bagi orang kaya, ketidakpuasan atas pelayanan demikian, sudah cukup memberi alasan bagi mereka untuk berobat ke dokter atau rumah sakit luar negeri meski dengan biaya yang jauh lebih tinggi atas berbagai persoalan tersebut, baik dokter maupun rumah sakit. Biasanya selalu punya jawaban dari sisi kemampuan, para dokter slalu mengklaim bahwa sebenarnya kualitas dan profesionalisme mereka tidak jauh berbeda dengan dokter dari luar negeri.

Penelitian ini dilakukan di Kota Cirebon Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dimana penyusun menggunakan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pasien di rumah sakit umum Gunung Jati kota Cirebon beserta keluarganya. Tujuan dari penggunaan kuesioner ini adalah untuk memperoleh keterangan dari pasien dan keluarganya tentang kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah tehnik *non random sampling* yaitu tidak setiap individu mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Adapun cara yang dipergunakan adalah *purposive sampling* yaitu penelitian yang menggunakan perimbangan dalam menentukan sampel berdasarkan obyek penelitian yang berhubungan erat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gunung Jati dengan adanya desentralisasi kesehatan diukur dengan metode skala indeks dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa responden dalam penelitian ini menilai pelayanan yang diberikan RS Gunung Jati adalah " baik" yang ditunjukkan dengan skala indeks 3,69. dengan variabel *access* dengan indek paling baik yaitu 4,12 dan variabel *reability* atau keandalan dalam hal prosedur pelayanan rumah sakit yaitu 3,12 yang berarti cukup baik.

Saran dalam penelitian ini adalah Perlunya dukungan dana dari Pemerintah Kota untuk meningkatkan prosentase anggaran APBD di bidang Kesehatan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang semakin baik, Perlunya peningkatan terhadap kecepatan dan ketepatan prosedur pelayanan yang selama ini dinilai merupakan faktor yang belum baik di Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon, masyarakat harus mampu meningkatkan budaya perilaku sehat dan masyarakat harus bersifat proaktif dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan serta berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat.