

# Peranan Pelayanan non Profesi Kesehatan di Rumah Sakit

Dr. Yos E. Susanto Ph.D  
Rumah Sakit Mitra Keluarga, Jakarta

## Hotel, rumah rawat, dan rumah sakit :

Hotel, rumah rawat (*nursing home*), dan rumah sakit mempunyai persamaan-persamaan dan tentu perbedaan-perbedaan. Salah satu persamaannya ialah bahwa ketiganya memberikan jasa pelayanan bagi pelanggan untuk menginap. Perbedaannya adalah bahwa masing-masing mempunyai "primadona" yang berbeda. "Primadona" di hotel ialah pelayanan oleh non profesi kesehatan, di rumah rawat ialah pelayanan oleh perawat, sedang di rumah sakit adalah pelayanan medis.

Di antara ketiganya, rumah sakit merupakan pelayanan yang paling rumit. Pelayanan di rumah sakit mencakup baik unsur pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan oleh perawat, dan pelayanan oleh non profesi kesehatan. Contoh pelayanan oleh non profesi kesehatan, ialah pelayanan *front office*, pelayanan oleh bagian *housekeeping*, pelayanan oleh bagian dapur, dan pelayanan administrasi keuangan.

## Primadona bukan berarti segalanya

Meski merupakan "primadona", pelayanan medis bukan berarti segalanya. Sang "primadona" hanya dapat "bersinar" jika didukung oleh unsur-unsur lainnya. Pada kenyataannya, dalam sehari pasien bertemu dokter hanya selama beberapa menit; pasien lebih banyak didampingi oleh petugas-petugas lain seperti perawat dan pekarya; selain itu pelayanan oleh non profesi kesehatan juga memegang peranan yang cukup menentukan. Pelayanan, baik oleh profesi kesehatan maupun oleh non profesi kesehatan, mempunyai keterkaitan yang erat, sehingga idealnya merupakan suatu kesatuan, bukan berjalan sendiri-sendiri.

*Dibacakan di Seminar Upaya Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit. Kerjasama PERSI dengan KALBE FARMA. Bukit Raya, Puncak, 4-6 Agustus 1991.*

## PELAYANAN POKOK DAN TAMBAHAN

Secara teoritis, pelayanan oleh non profesi kesehatan dapat dibedakan antara pelayanan pokok dan pelayanan tambahan. Pelayanan pokok dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang minimum yang harus diberikan kepada pasien karena merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Contoh: kebersihan harus dijaga, penerangan harus cukup, makanan layak untuk dimakan dan memenuhi kebutuhan kalori. Pelayanan tambahan ialah pelayanan yang termasuk di luar pelayanan pokok; misalnya boleh memilih makanan yang akan disajikan, dapat menelpon dari kamar, dan mendapat surat kabar setiap pagi.

Karena kriteria kebutuhan dasar biasanya sangat dipengaruhi oleh norma dan kebiasaan yang berlaku di masyarakat setempat, maka sering batas antara pelayanan pokok dan pelayanan tambahan menjadi kabur. Apa yang dianggap pelayanan tambahan bagi segolongan masyarakat, dapat dianggap sebagai pelayanan pokok bagi golongan masyarakat lain.

Berdasarkan definisi, maka pelayanan pokok memberikan sumbangan yang penting dalam proses penyembuhan pasien. Pelayanan tambahan mempunyai gradasi, dari yang cukup bermanfaat untuk proses penyembuhan sampai yang sebenarnya tak bermanfaat.

## EMPAT PERANAN

Tadi dikatakan bahwa pelayanan non profesi kesehatan mempunyai peranan yang cukup menentukan dalam proses pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Peranan apa yang sebenarnya dipegang oleh pelayanan non profesi kesehatan ter-

sebut?

Ada empat buah peranan yang akan dibicarakan. Pertama, peranan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kedua, sebagai faktor yang mempengaruhi aksesibilitas pelayanan medis. Ketiga, sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan medis. Dan keempat, faktor yang mempengaruhi persepsi pasien pada proses penyembuhan.

Acuan kualitas, penting untuk pemasaran

Pelayanan kesehatan bukan merupakan sesuatu yang mudah dinilai, apalagi oleh orang awam. Kualitas barang-barang seperti buku tulis atau pakaian, lebih mudah untuk dinilai atau dicek kebenarannya. Sebelum membeli, konsumen dapat dengan mudah melihat atau memeriksa barang tersebut, sehingga barang-barang tersebut dikatakan sebagai barang yang mempunyai *search properties*. Sedangkan pelayanan kesehatan biasanya dikategorikan termasuk barang yang mempunyai *experience properties*, yang berarti umumnya konsumen harus mengalami dulu sebelum dapat menilai. Bahkan sering, setelah mengalamipun, masih sulit bagi pasien untuk menilai kualitas pelayanan medis yang telah dialaminya (*credence properties*).

Maka menurut Lynch dan Schuler (1990), pasien sering memakai pelayanan oleh non profesi kesehatan (seperti kebersihan, makanan, *housekeeping*, *front office* dan sebagainya) sebagai acuan kualitas, karena lebih mudah membandingkan kebersihan, makanan, dan pelayanan *front office* antara rumah sakit daripada membandingkan kualitas pelayanan medis. Hal-hal seperti ini, perlu diperhatikan dalam strategi pemasaran.

Aksesibilitas

Akses ke pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik, jika pelayanan tersebut mudah didapat dan juga mudah untuk diteruskan. Pelayanan *front office* sering mempunyai pengaruh

yang besar terhadap aksesibilitas. Prosedur yang berbelit-belit, pelayanan yang lamban, pasien yang tidak diperhatikan, sering membuat pasien "mundur" ataupun terlambat untuk mendapat pelayanan medis.

### Kualitas pelayanan medis

Mutu pelayanan oleh profesi non kesehatan, jelas mempengaruhi mutu pelayanan medis. Kebersihan, misalnya, akan mempengaruhi kemungkinan infeksi nosokomial. Makanan yang tak memenuhi selera, jelas akan mempengaruhi kondisi pasien.

### Persepsi pasien

Pelayanan oleh non profesi kesehatan, juga mempengaruhi persepsi pasien yang penting untuk penyembuhan. Pasien yang puas, tentu diharapkan akan lebih cepat sembuh.

### STANDARD

Untuk menjaga mutu pelayanan oleh non profesi kesehatan, maka perlu suatu standard. Standard itu dapat berupa standard dalam struktur, standard dalam proses, maupun standard dalam *outcome*. Standard dalam struktur, misalnya mengenai syarat pendidikan bagi pegawai *front office*. Standard dalam proses, misalnya mengenai prosedur yang harus dilakukan, jika menerima pasien. Sedang, standard dalam *outcome*, misalnya maksimum berapa lama pasien harus menunggu, dan sebagainya.

### Jangan terlalu berlebihan

Segala yang berlebihan pada umumnya tidak baik; demikian juga jika terlalu berlebihan mementingkan pelayanan oleh non profesi kesehatan. Salah-salah, rumah sakit akan menjadi lebih tepat disebut hotel, daripada sebagai tempat merawat orang sakit.

