

## PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT UMUM YARSI PONTIANAK

oleh : S. Aminah Herlinah

**S. Aminah Herlinah:** Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. phu\_peno@yahoo.com

### Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah tidak adanya kesinkronan didalam mengarahkan prosedurnya sehingga membuat mereka kebingungan. Dimana juga para petugas medisnya didalam menjawab pertanyaan pasien yang bertanya masih kurang sopan, ini terlihat dari cara mereka berbicara dengan pasien selalu dengan nada yang keras ataupun di biarkan begitu saja, terutama perawat yang sudah senior. Sedangkan didalam memperlakukan pasien masih terdapat ketidakadilan karena masih memandang status ekonomi pasien / kelas perawatan, hal ini terlihat dari adanya perlakuan yang berbeda antara kelas VIP dan kelas III, Jika pasien VIP memerlukan bantuan selalu cepat ditanggapi, sedangkan untuk kelas III sering diabaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap Keterlibatan perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, masih dipandang belum memberikan kepuasan bagi pasien/masyarakat, karena baik kecepatan maupun inisiatif didalam memberikan pelayanan masih belum maksimal dan jauh dari harapan masyarakat. Menyikapi fenomena yang ada penulis memberikan rekomendasi agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat, maka pihak Rumah Sakit perlu memperhatikan terhadap ketersediaan tenaga kerja yang ada, dengan demikian perawat tersebut akan bisa bekerja dengan maksimal.

Kata kunci : Keterlibatan, Respek, Empati, Kesungguhan..

### Abstract

*The problem in this study is the absence of kesinkronan in directing the procedure so as to make them confused. Where also the medical officer in answering questions that ask patients still less politely, is evident from the way they talk to pasien always with a harsh tone or on leave granted, especially a senior nurse. While in treating patients because there is still injustice still view the economic status of the patient / care classes, it is evident from the different treatment between class III and class VIP, VIP If patients need help is always fast response, whereas for class III is often overlooked. The results showed that the attitude of nurse involvement in providing health care to patients in Class III Inpatient General Hospital YARSI Pontianak, still considered unsatisfactory for patients / the public, since neither the speed nor the initiative in providing the service is still not up and away from the expectations of society . Addressing the phenomenon that is the authors provide recommendations for services provided to conform with what the expectations of the people, then the hospital needs to pay attention to the availability of the existing workforce, so the nurse will be able to work with the maximum.*

*Keywords: Full Involment, Quick Response, Emphati to pasien, Sesiuousness.*

### PENDAHULUAN.

Sebagai Rumah Sakit rujukan pelayan kesehatan kepada masyarakat Pemerintah Kota Pontianak, Rumah Sakit senantiasaselalu mengedepankan keselamatan Umum YARSI Pontianak dalam memberikan pelayanan sejalan dengan visi yang dibuat oleh bagi pasien (*patient safety*) dan efisiensi,

RumahSakit Umum (YARSI) Pontianak yaitu untukmenjadi rumahsakit terbaik, mandiri dan profesional. Untuk itu semua jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat pada masa yang akan datang, maka Rumah Sakit Umum (YARSI) Pontianak telah menetapkan Visi dan Misinya, adapun bunyi dari pernyataan visi tersebut adalah “Terwujudnya Rumah Sakit yang Islami, berkualitas dan mandiri dengan bermisikan pelayanan paripurna, bekerja secara profesional dan bermoral,mengutamakan kebutuhan penyembuhan umat yang sakit serta mandiri dengansumber daya manusia yang berkualitas.”Sedangkan tujuan dan Palsafahnya adalah “Pembangunan Kesehatan berwawasan kesehatan di Rumah Sakit Umum (YARSI) Pontianak adalah terwujudnya kesehatan umat manusia dan berpalsafahkan : Kami selalu mengedepankan Pelayanan Kesehatan Prima, serta bermotokan pada : “ Bersama Kita Maju “

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka pihak Rumah Sakit Umum (YARSI) Pontianak berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memerlukan perawatan kesehatan, selain itu juga masyarakat berhak untuk mendapatkan perlakuan dari sikap pemberi pelayanan (perawat) yang ramah, sopan, jujur, tanggung jawab serta ketulusan hati dan sebagainya. Untuk mengetahui lebih jelasnya lagi terhadap pelayanan medik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak khususnya pada

pasien kunjungan rawat inap, dimana setiap tahunnya cenderung mengalami peningkatan.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap meningkatnya kembali angka kematian di Rumah Sakit Umum (YARSI) Pontianak disebabkan oleh adanya beberapa faktor diantaranya : pertama, tidak akuratnya data dalam menentukan peyakit pasien. Kedua, terbatasnya biaya yang dimiliki oleh pasien. Ketiga, pasien kecelakaan lalu lintas yang datang sudah dalam keadaan fatal/sudah dalam keadaan koma (tak tertolongkan lagi) dan meninggal.

Fokus dalam penelitian ini adalah Sikap perawat dalam pemberian Pelayanan Prima pada pasien Kelas III Rawat Inap di Rumah Sakit Umum (YARSI ) Pontianak.

#### **METODE**

Berdasarkan permasalahan dan tutujuan penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu, dapat diketahui bahwa penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, sehingga pemecahan masalahnya dilakukan dengan menggambarkan apa yang termuat di dalam tujuan penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang sekedar untuk melukiskan atau menggambarkan (deskriptif) sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antara variabel sebagai upaya eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *Purposive*, yakni didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat yang telah diketahui sebelumnya, dan diketahui

memahami atau menangani masalah yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 8 orang pasien dan keluarga pasien yang sedang di rawat di Ruang kelas III rawat Inap Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, dan 3 orang perawat yang sedang bertugas di Ruang kelas III Rawat Inap Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak. Sedangkan objek penelitian ini adalah sikap perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang sedang dirawat di Kelas III. Rawat Inap Rumah Sakit Umum (YARSI) Pontianak.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yakni berusaha mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya di lapangan dan setelah data terkumpul data disederhanakan sehingga mudah untuk dibaca dan dipahami dan kemudian dilakukan pemaparan secara mendalam sehingga diharapkan diperoleh kesimpulan yang memadai.

## **SIKAP PERAWAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN KELAS III RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM (YARSI) PONTIANAK.**

### **1. Keterlibatan.**

Adapun yang dimaksudkan dengan keterlibatan sikap perawat terhadap perhatian yang aktif pada pribadi pasien baik sehat maupun sakit disini adalah, pribadi pasien sehat yang mengartikan bahwa pasien tersebut masih bisa melayani dirinya sendiri, sedangkan pribadi pasien sakit disini tidak mampu lagi/tidak bisa melayani dirinya sendiri, jadi disini seorang perawat dituntut harus bisa/mampu memberikan pelayanan terhadap pasien baik yang bisa melayani dirinya sendiri maupun terhadap pasien yang tidak dapat

melayani dirinya sendiri (pasien tidak bisa bergerak /bangun dan sebagainya).

Dengan demikian sikap dari seorang perawat yang ramah dan sopan didalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit juga sangatlah dibutuhkan, karena pelayanan kesehatan dapat dipandang sebagai aspek penting didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Oleh sebab itu pelayanan di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak itu haruslah selalu ditingkatkan, mengingat Rumah Sakit yang mempunyai fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dimana sikap dari seorang perawat disini juga dituntut harus selalu dapat memberikan rasa nyaman dan tenang terhadap pasien, dengan demikian pasien akan merasa termotivasi untuk sembuh, selain itu perlu juga diketahui bahwa sikap juga menunjukkan perilaku yang ditunjukkan kepada orang lain sehingga diperlukan intropeksi diri agar terjaganya hubungan baik seperti dengan pasien dan keluarga pasien, rekan sejawat, dokter, Tenaga Administrasi dan lain sebagainya serta diharapkan juga dapat selalu memelihara keserasian suasana lingkungan kerja.

Selain itu seorang perawat juga harus dapat berlaku jujur sesuai dengan hati nuraninya serta tulus dan ikhlas didalam menjalankan kewajibannya dan dapat pula menjaga kerahasiaan segala sesuatu yang telah diketahuinya sehubungan dengan tugas yang dipercayakan kepadanya, kecuali jika diperlukan oleh pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan dapat mengambil keputusan yang bijaksana

didalam pengambilan/menentukan suatu keputusan.

Berdasarkan wawancara peneliti kepada pasien maupun keluarga pasien terhadap hal tersebut diatas, menyatakan bahwa para perawat yang sedang bertugas di kelas III rawat inap di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak didalam pengambilan inisiatif terhadap pasien maupun kecepatan didalam memberikan pelayanannya masih dirasakan oleh keluarga pasien maupun pasien masih sangat kurang, karena masih terlihat adanya sikap dari perawat setiap pasien yang datang selalu menanyakan apakah pasien tersebut akan menggunakan fasilitas seperti Jamkesmas, Askeskin dan lain sebagainya, bukannya menangani pasien terlebih dahulu, sehingga membuat keluarga pasien marah dan mengatakan "saya tidak menggunakan fasilitas apapun yang penting tangani dulu keluarga saya ini ". (keluarga pasien lebih baik memilih untuk membayar sendiri karena akan ditangani dengan cepat )

Selain itu masih adanya terlihat sikap perawat yang kurang tanggap/simpatik terhadap pasien yang menggunakan kartu Jamkesmas maupun Askeskin, terkesan agak diabaikan didalam memberikan pelayanannya, dan juga cuek didalam menjawab pertanyaan keluarga pasien jika ingin membutuhkan informasi terkait dengan kondisi keluarganya yang sakit, Apalagi jika ada keluhan pasien dan diminta untuk datang keruangan melihat keadaan pasien terutama pada malam hari terkesan di acuhkan, Adapun yang datang hanya perawat yunior/perawat praktek Pendidikan yang belum banyak mempunyai pengalaman dan masih belajar.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan perawat kerkait dengan keterlibatan sikap perawat didalam memberikan pelayanan kepada pasien yang menggunakan pasilitas Askeskin dan Jamkesmas adalah : Dimana pihak Rumah Sakit sudah membuat ketentuan-ketentuan/peraturan sendiri bagi pasien pengguna Askeskin dan Jamkesmas tersebut, sehingga mereka bertugas hanya menjalankan peraturan yang sudah ada, dan peraturan itu juga dibuat untuk memudahkan mereka didalam memntukan tindakan maupu pasilitas serta obat-obat apa saja yang termasuk didalam Askeskin maupun Jamkesmas tersebut. Sehingga terkesan memang agak lama didalam penanganannya karena harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan terlebih dahulu, lain dengan yang membayar sendiri bisa langsung ditangani.

Untuk kecepatan didalam memberikan pelayanan, mereka juga memberikan alasan bahwa dengan keterbatasan tenaga perawat yang bertugas hanya 3 orang untuk melayani pasien sebanyak 32 orang di ruangan kelas III tersebut membuat perawat merasa kewalahan didalam memberikan pelayanan, sehingga didalam melakukan tindakan tidak bisa langsung dilaksanakan yang menjadikan pasien harus menunggu.

## **2. Respek**

Respek dari seorang perawat disini dapat diartikan sebagai sikap/prilaku dari seorang perawat yang sopan dan ramah kepada pasien maupun keluarganya serta dapat menghargai hak-hak pasien, seperti hak untuk mendapatkan penjelasan secara benar sebagai orang yang membutuhkan pertolongan. Dengan demikian antara pasien dan perawat tidak akan timbul

konflik dan pasienpun dapat menghargai perawat sebagai pemberi pelayanan yang baik.

Baik kesopanan maupun keramahan juga merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya, karena seseorang tidak mungkin dinilai ramah dan sopan didalam memberikan pelayanan jika dalam pelaksanaan pelayanan itu sendiri tidak menunjukkan sikap yang sopan dan ramah. Oleh sebab itu, kesopanan dan keramahan harus selalu ditunjukkan didalam memberikan pelayanan guna membangun citra yang baik di masyarakat. Sehingga kesopanan dan keramahan didalam memberikan pelayanan juga mempunyai peranan yang sangat besar terhadap pasien, karena pelayanan yang diiringi dengan kesopanan dan keramahan akan memberikan dorongan yang besar terhadap kesembuhan pasien. sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu pasien yang mengatakan “ Jika dilayani dengan baik, sakit yang dirasakan sepertinya sudah makan obat.”

Dari pernyataan pasien tersebut diatas dapat kita ketahui bahwa pasien yang datang ke rumah sakit bukan hanya ingin mendapatkan tindakan medis, melainkan juga ingin dapat dilayani dengan baik.

Terhadap sikap respek perawat didalam memberikan pelayanan, disini peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pasien dan keluarga pasien untuk mengetahui apakah perawat yang sedang menjalankan tugasnya sudah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien maupun keluarga pasien serta dapat memberikan apa yang menjadi hak-hak pasien.

Adapun hasil yang didapat peneliti melalui wawancara tersebut menunjukkan bahwa :

sebagain besar perawat didalam memberikan pelayanan maupun tindakan kepada pasien masih kurang ramah dan sopan. Karena masih adanya sikap perawat yang menunjukkan tidak adanya penyampaian komunikasiawal terhadap tindakan yang akan di lakukan, serta didalam melakukan tindakan perawat juga jarang sekali melalukan perbincangan menanyakan tentang kondisi/ perkembangan kesehatan pasien.

Jika keluarga pasien meminta haknya untuk mendapatkan penjelasan terhadap penyakit keluarganya dijawab dengan kasar oleh perawat dengan mengatakan : nanti ibu tanyakan aja sendiri kepada dokter, yang bersangkutan karena itu bukan urusan atau wewenang saya.

Menurut perawat yang diwawancarai oleh peneliti kerkait dengan sikap tersebut diatas, diantaranya disebabkan karena keluhan pasien yang tidak tahan terhadap penyakitnya yang menyebabkan perawat harus bolak-balik datang keruangan, keluarga pasien yang cerewet. keadaan ruangan yang panas, perselisihan antara teman sejawat, masalah pribadi perawat dan sebagainya. Sehingga dengan adanya factor-faktor pencetus tersebut diatas menjadikan perawat tidak bisa mengendalikan emosinya sehingga menimbulkan sikap perawat yang tidak ramah dan sopan dan terkesan kasar didalam menjawab pertanyaan keluarga pasien maupun didalam memberikan pelayanan/tindakan kepada pasien.

Seharusnya hal tersebut tidak boleh dijadikan alasan bagi seorang perawat yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, Karena seorang perawat

dapat dikatakan profesional jika ia mampu memberikan pelayanan dengan mengesampingkan masalah pribadi. Selain itu juga telah melanggar prinsip pelayanan publik, yang mana pelayanan itu harus dilakukan dengan sikap yang sopan dan ramah sebagaimana yang telah ditetapkan didalam Keputusan MENPAN Nonor 63 tahun 2003.

### 3. Empati

Terkait dengan rasa sikap empati perawat, disini peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pasien maupun keluarga pasien terhadap sikap empati perawat didalam memberikan pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien. Adapun komentar mereka menyatakan bahwa walau pun tidak semua perawat, tetapi masih ada beberapa perawat yang masih bisa mengerti dan menunjukkan sikap kepedulian maupun perhatiannya terhadap perasaan pasien maupun keluarga pasien, karena mereka masih ada yang bersikap objektif dan cepat tanggap didalam memberikan tindakan, sehingga tidak melarutkan diri didalam suasana perasaan pasien dan masih peduli terhadap latar belakang status sosial dan beban hidup pasien.

### 4. Kesungguhan.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan beberapa pasien maupun keluarga pasien terhadap kesungguhan sikap perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang kelas III rawat inap di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, pada hari Sabtu sore, tanggal 16 Februari 2013 mereka memberikan komentar/tanggapan terhadap sikap kesungguhan perawat didalam memberikan pelayanan masih kurang baik sebanyak 68%, karena masih terlihat dari adanya sikap perawat

yang masih belum bisa memberikan pelayanan yang ikhlas dan jujur sesuai dengan hatinya dan terkesan masih mengharapkan imbalan dengan apa yang dilakukannya ( bekerja hanya mengharapkan gaji).

Adapun hasil wawancara peneliti dengan beberapa pasien maupun keluarga pasien terhadap kesungguhan sikap perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang kelas III rawat inap di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, pada hari Sabtu sore, tanggal 16 Februari 2013 mereka memberikan komentar/tanggapan terhadap sikap kesungguhan perawat didalam memberikan pelayanan masih kurang baik sebanyak 68%, karena masih terlihat dari adanya sikap perawat yang masih belum bisa memberikan pelayanan yang ikhlas dan jujur sesuai dengan hatinya dan terkesan masih mengharapkan imbalan dengan apa yang dilakukannya ( bekerja hanya mengharapkan gaji ).

Adapun alasan yang disampaikan perawat terhadap sikap diatas dikarenakan adanya beberapa faktor :

- Dilihat dari segi pembinaan maupun terhadap penyelesaian masalah yang ada disekitar lingkungan tenaga medis, selalu tidak adanya jalan penyelesaian sebagai mana mestinya/keputusan sepihak
- (keputusan sepenuhnya ada ditangan pejabat yang berwenang /wakil Ketua YARSI Pontianak), dan keputusan yang diambil oleh pejabat yang berwenang tersebut dengan langsung meroling pegawai tersebut ke ruangan lain, sehingga untuk menjadikan tenaga professional/ahli didalam bidang tersebut susah untuk dicapai.

- Dimana Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak didalam Penerimaan pegawainya juga tidak memberlakukan kontrak kerja, sehingga pegawai tersebut menjadikan Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak sebagai batu loncatan sebelum mendapatkan pekerjaan. (menunggu pembukaan penerimaan pegawai negeri ), sehingga sikapnya tidak mencerminkan sikap yang sungguh-sungguh didalam pemberian pelayanan.
- Selain kedua faktor tersebut diatas, ada juga yang menyatakan bahwa salah satu yang menjadikan alasan perawat tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat adalah dikarenakan mungkin bukan bakatnya untuk menjadi seorang perawat, melainkan dengan menyandang status sebagai tenaga medis/perawat dimungkinkan sangat mudah untuk mendapatkan lowongan lapangan pekerjaan. Sehingga dengan tanpa disadari perawat tersebut belum bisa memberikan pelayanan yang ikhlas dan jujur sesuai dengan hati nuraninya.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti mengenai sikap perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien/masyarakat yang telah diuraikan secara luas dan terperinci pada beberapa bab terdahulu, khususnya di ruang kelas III rawat inap Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, dimana penulis sudah sampai pada simpulan masalah dan saran sebagai berikut :

Sikap Keterlibatan perawat didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada

pasien Kelas III Rawat Inap di Rumah Sakit Umum (YARSI) Pontianak, masih dipandang belum memberikan kepuasan bagi pasien/masyarakat, karena baik kecepatan maupun inisiatif didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal dan menghasilkan kepuasan sebagaimana yang diharapkan, seperti yang tercantum didalam Kep. MENPAN nomor 25/2004. Dimana baik kecepatan maupun inisiatif didalam memberikan pelayanan kesehatan juga sangat diperlukan karena hal tersebut menyangkut keselamatan maupun nyawa seseorang /hidup matinya seseorang. Oleh karena itu, agar pelayanan yang diberikan dapat ditanggapi positif oleh pasien/masyarakat, sedapat mungkin sikap perawat didalam memberikan pelayanan haruslah selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien/keluarga pasien. Dan apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan dimalam hari seharusnya perawat tidak mengalihkan tugasnya kepada perawat junior, akan tetapi harus didampingi mengingat pengalamannya masih belum cukup.

Selanjutnya sikap Empati perawat diartikan sebagai kemampuan untuk ikut merasakan situasi orang lain dan menempatkan diri kita sebagaimana mestinya tanpa harus larut dala situasi yang dirasakan oleh pasien. Disini pasien sudah merasa cukup puas dengan sikap yang ditunjukkan oleh para petugas yang memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak, Ini dapat terlihat dari masih adanya sikap perawat yang objektif dan dapat bersikap tanggap didalam memberikan tindakan, sehingga tidak melarutkan diri didalam suasana perasaan pasien dan masih

peduli terhadap latar belakang status social dan beban hidup pasien. Menyikapi fenomena yang ada agar pelayanan yang diberikan dapat ditanggapi positif oleh pasien/masyarakat, sedapat mungkin sikap perawat didalam memberikan pelayanan haruslah selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien/keluarga pasien. Dan apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan dimalam hari seharusnya perawat tidak mengalihkan tugasnya kepada perawat junior, akan tetapi harus didampingin mengingat pengalamannya masih belum cukup. Selanjutnya terhadap sikap Empati perawat, disini peneliti merasa bahwa sikap perawat tersebut sudah cukup baik , dan kalaupun mungkin lebih baik lagi, mengingat Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak adalah Rumah Sakit yang bernuansa Islami.

Respek seorang perawat diartikan sebagai sikap/prilaku dari seorang perawat yang sopan dan ramah kepada pasien maupun keluarganya serta dapat menghargai hak-hak pasien, seperti hak untuk mendapatkan penjelasan secara benar sebagai orang yang membutuhkan pertolongan. Untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi pasien, seorang perawat harus dapat berlaku sopan dan ramah baik kepada pasien maupun keluarga pasien, peka terhadap keluhan pasien serta harus dapat menjaga emosi agar pelayanan yang diberikan membuahkan kebaikan/amal.

Sikap Kesungguhan dalam tingkah laku seorang perawat berarti bahwa orang tidak memerankan peranan yang dibuat-buat. Dimana masyarakat khususnya pasien maupun keluarga pasien yang sedang di rawat di Kelas III rawat Inap Rumah Sakit Umum YARSI

Pontianak juga masih merasa kurang puas terhadap sikap perawat tersebut. Untuk itu sikap Kesungguhan Perawat didalam memberikan pelayananakan selalu menjadi salah satu factor penentu rasa aman, nyaman dan menyenangkan bagi pasien, sehingga perawat harus dapat menyadari bahwa yang memanfaatkan jasa di Rumah Sakit tersebut bukanlah untuk berlibur, namun melainkan hanya merupakan musibah yang diluar kehendak serta kemauan pasien, sehingga hanya mengharapkan mendapat perawatan agar diberi kesembuhan. Jadi sikap perawat disini juga harus menyadari bahwa bekerja bukan hanya semata-mata karena uang, melaikan juga harus mempunyai rasa tanggung jawab.

## REFERENSI

- Barata, Atep Adya. 2000. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Gde Muninjaya, A. A. *Manajemen Kesehatan eds 3*. Jakarta : EGC .
- Ratminto, Atik Seti Winarsih. 1999. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Keputusan menteri kesehatan RI No.983 Menkes SK 1992
- Keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara ( Kep. MENPAN No. 63/2003)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 25/2004.





**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : S. Aminah Herlinah

NIM / Periode lulus : E.21109084/2013

Fakultas/Jurusan : Fisip / IAN

E-mail address/HP : 08125767941

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul \*\*):

PEYANAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT  
UMUM (YARSI) PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan Jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal .....

NIP.

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal: 23 Juli 2013

( S. Aminah Herlinah  
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing*

*setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).*