

## Pelayanan rumah sakit bagi masyarakat miskin (studi kasus di enam wilayah Indonesia)

Tri Rini Puji Lestari

Deskripsi Lengkap: <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20421094&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan kepada pasien miskin yang diberikan secara berbeda masih sering terjadi. Penelitian ini bertujuan mendapatkan informasi tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat miskin di enam wilayah Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitiannya adalah masyarakat miskin yang sedang dan/atau pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit di enam wilayah Indonesia. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pasien miskin di rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta, umumnya memiliki tingkat kepuasan yang kurang memadai, di antaranya pada pelayanan administrasi yang dinilai rumit, berbelit, kurang informasi, petugas yang kurang ramah, tidak diberikan resep obat generik, dan pelayanan yang memakan waktu cukup lama. Selain itu, keharusan membayar uang muka juga menjadi penghalang bagi masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.