

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Perlindungan hukum terhadap dokter sebagai pemberi jasa layanan di UGD RSUD Solsel belum maksimal. Hak-hak dokter untuk memberikan pelayanan secara mandiri belum terpenuhi, ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden didapatkan: Sebagian besar responden pernah diintervensi ketika melakukan pelayanan di UGD. Konflik yang terjadi di UGD sebagian besar selesai di UGD dan jika sampai ke manajemen sebagian besar responden tidak puas dengan penyelesaian konflik oleh pihak manajemen. Serta tidak efektifnya kerja unit komplain RSUD Solok Selatan.
2. Upaya yang dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap dokter UGD belum maksimal. Mulai dari kebijakan direktur yang tidak tepat menjadikan kebijakan nomor 807/164/SK-DIREKTUR/XI/RS-2017 tentang Kebijakan Jenis Pelayanan Keperawatan RSUD Solok Selatan sebagai dasar pembuatan SPO di UGD. SPO dan formulir tidak lengkap dan tidak memiliki kode dokumennya. Unit komplain yang bertugas menyelesaikan konflik yang terjadi tidak kompeten, sehingga sebagian besar konflik tidak terselesaikan dengan baik.
3. Faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap dokter di UGD, antara lain:
 - a. Faktor hukum dalam hal ini adalah kebijakan direktur nomor: 807/164/SK-Direktur/XI?RS-2017 tentang Kebijakan Jenis Pelayanan

Keperawatan RSUD Solok Selatan, yang merupakan satu-satunya kebijakan yang dijadikan acuan pembuatan SOP-SOP UGD tidak tepat. Seharusnya ada kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan UGD, seperti kebijakan pelayanan di UGD, Kebijakan perlindungan hukum terhadap staf UGD dalam memberikan pelayanan, dll.

- b. Faktor penegak hukum, unit komplain dan komite etik bekerja belum maksimal, ini terlihat dari masih banyaknya konflik yang muncul dan konflik yang muncul tidak terselesaikan dengan baik. Sehingga dokter di UGD tidak merasa terlindungi oleh adanya unit komplain dan komite etik.
- c. Faktor sarana prasarana, masih ada sarana dan prasarana yang tidak lengkap, seperti *DC Shock* tidak ada, *Partus set* tidak lengkap, *hecting set* tidak lengkap.
- d. Faktor masyarakat, pengetahuan masyarakat tentang UGD masih kurang, sehingga UGD masih digunakan untuk pasien yang seharusnya ke poli karena pendaftaran poli sudah tutup akhirnya ke UGD, atau ada juga pasien yang tidak mau antri di poli akhirnya memilih ke UGD.
- e. Faktor budaya hukum, masih ada dokter yang bekerja dengan menggunakan SPO alumni, meski SPO sudah ada.

B. Saran

1. Mengefektifkan kerja dari unit komplain sebagai unit yang bekerja untuk menangani keluhan pasien dan keluarga pasien di RSUD Solok Selatan dan UGD khususnya dengan memberikan pelatihan manajemen konflik serta membuat regulasi tentang sejauh mana wewenang unit ini dalam menyelesaikan keluhan yang terjadi di UGD RSUD Solok Selatan.
2. Menjaga mutu pelayanan di UGD dengan mengirim dokter UGD untuk pelatihan kegawatdaruratan secara berkala, seperti pelatihan ACLS, ATLS, GELS dan lain-lain.
3. Membuat kebijakan tentang pelayanan di UGD, kebijakan tentang organisasi UGD, peraturan direktur tentang perlindungan hukum terhadap dokter di UGD serta melengkapi instrumen-instrumen lain, seperti: Manual pelayanan UGD, SPO UGD dan Formulir yang berkaitan dengan layanan di UGD.