

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan, meninjau, serta menganalisis pelayanan kesehatan non-diskriminasi di Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey Kodam XVII/Cenderawasih. Penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana prinsip-prinsip non-diskriminatif diterapkan dalam layanan kesehatan di rumah sakit ini dan untuk mengidentifikasi tantangan serta hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang adil bagi semua pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, serta melalui wawancara mendalam dengan sejumlah pasien dan staf medis. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran objektif tentang interaksi pelayanan, sedangkan wawancara mendalam bertujuan untuk menggali pengalaman subjektif dari para responden mengenai kualitas dan keadilan pelayanan yang mereka terima. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis fenomenologi untuk mengidentifikasi pola perilaku diskriminatif dan memberikan perkembangan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat potensi diskriminasi akibat regulasi institusional, Rumah Sakit Tingkat II Marthen Indey mampu mengelola layanan kesehatannya secara adil dan tidak menunjukkan perilaku diskriminatif. Temuan ini menegaskan bahwa dengan manajemen yang baik, prinsip kesetaraan dalam pelayanan kesehatan dapat ditegakkan meskipun dalam struktur yang hierarkis. Meskipun terdapat kemajuan dalam beberapa aspek pelayanan, penelitian ini juga menyoroti perlunya kebijakan perbaikan untuk memastikan pelayanan yang lebih adil dan setara. Rekomendasi yang diusulkan mencakup peningkatan efisiensi sistem antrian, pelatihan berkelanjutan bagi staf medis dan non-medis untuk mengatasi bias yang tidak disengaja, serta peninjauan dan revisi kebijakan institusional agar semua pasien dapat menerima pelayanan yang adil dan setara tanpa melihat latar belakang mereka.

Kata Kunci: Pelayanan kesehatan, Non-diskriminatif, Rumah sakit militer, Fenomenologi, Kepuasan pasien

ABSTRACT

This study aims to collect, review, and analyze non-discriminatory healthcare services at Marthen Indey Hospital, Kodam XVII/Cenderawasih. The research is conducted to understand the extent to which non-discriminatory principles are applied in healthcare services at this hospital and to identify challenges and obstacles in achieving fair services for all patients. The research method used is a phenomenological approach. Data were collected through direct observation of interactions between patients and healthcare providers, as well as in-depth interviews with several patients and medical staff. Observations were conducted to obtain an objective picture of service interactions, while in-depth interviews aimed to explore the subjective experiences of respondents regarding the quality and fairness of the services they received. Data analysis was carried out using phenomenological analysis techniques to identify patterns of discriminatory behavior and to provide insights for the improvement of healthcare service quality. The results of the study indicate that although there is potential discrimination due to institutional regulations, Marthen Indey Hospital has managed its healthcare services fairly and does not exhibit discriminatory behavior. These findings affirm that with good management, the principle of equality in healthcare services can be upheld even within a hierarchical structure. While there has been progress in some aspects of service, this study also highlights the need for policy improvements to ensure more equitable and fair services. The proposed recommendations include increasing the efficiency of the queuing system, providing continuous training for medical and non-medical staff to address unintentional biases, and reviewing and revising institutional policies to ensure that all patients receive fair and equitable services regardless of their background.

Keywords: *Healthcare services, Non-discriminatory, Military hospital, Phenomenology, Patient satisfaction*