

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan dapat memperpanjang usia harapan hidup, menurunkan angka kematian dan meningkatkan produktivitas. Kesehatan adalah sumber daya yang baik untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Hidup sehat dan nyaman merupakan keinginan dan kebutuhan dasar semua orang. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.30 tahun 2019 bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan kesehatan adalah bertujuan untuk membuat masyarakat yang sehat. Pelayanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan dibidang kesehatan, seperti yang terjadi saat ini. Aktivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat diperlukan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan terjadi sebagai tuntutan masyarakat.

Kualitas pelayanan medis mengacu pada tingkat kecanggihan pelayanan medis yang menciptakan kepuasan bagi setiap pasien. Semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan. Walaupun kualitas pelayanan medis yang diberikan sama, namun setiap orang memiliki penilaian sendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan.

Pemerintah telah memperkenalkan regulator kesehatan dan layanan publik, tetapi hal ini tidak selalu sejalan dengan peningkatan layanan kesehatan. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah lama dilakukan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengawasan perizinan dalam usaha. Upaya tersebut dilengkapi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 18 Tahun 1993 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Heri Hermanto , 2015)

Pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berlandaskan pada kebutuhan masyarakat sebagai bentuk kewajiban pemerintah memadai kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala sumber daya yang tersedia demi terwujudnya tujuan negara Republik Indonesia dengan maksimal. Namun otentiknya yang terjadi memperlihatkan kondisi setiap daerah masih banyak masyarakat belum mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan diharapkan, bahkan terkesan berbelit-belit yang menciptakan situasi menyayangkan pada penyediaan pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah itu sendiri. (Kumorotomo, 2014).

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memutuskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rancangan pelayanan publik yakni dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membentuk kepercayaan masyarakat atas pelayanan

publik yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Widodo Joko (2001) Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah dibuat. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Fandy Tjiptono, 2017: 180). Kualitas pelayanan dinilai baik jika memenuhi harapan pasien sebagai pelanggan. Yang terpenting, aspek kualitas layanan yang buruk perlu ditingkatkan ketepatan waktu layanan medis, teknologi medis, kesopanan staf penyediaan layanan dan fasilitas fisik (Pramono, 2019).

Kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang dinamakan dengan pelayanan publik. Di era reformasi kelihatannya tidak adanya perubahan signifikan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik dalam pemerintahan keberadaanya sering disebut dengan birokrasi yaitu sebagai pihak yang wajib melakukan pelayanan dalam angka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan publik.

Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia mengenai hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, melakukan survei terhadap instansi seperti Kementrian, Lembaga, Provinsi, Kabupaten serta Kota menunjukkan hasil tersebut dari jumlah 5.486 responden terdapat 6,78% yang mengatakan tempat pelayanan kurang nyaman. Selanjutnya 498 responden mengatakan bahwa mereka dilayani tidak

sesuai standar layanan. Kemudian sebanyak 225 responden mengatakan masih adanya pungutan liar atau pungli selain itu, 12,40 membenarkan bahwa masih terdapat jasa perantara illegal (calo) dalam mengurus layanan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penyediaan pelayanan publik terhadap standar pelayanan masih rendah. (Taher, 2016).

Rumah Sakit mempunyai peranan yang sangat penting, terutama pada pelaksanaan pelayanan dalam memberikan jasa. Instansi pemerintahan terutama dalam bidang kesehatan seringkali ditemukan pelayanan kesehatan yang tidak optimal. Pencapaian kepuasan pasien dalam hal pelayanan medis memerlukan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan medis juga mempengaruhi jumlah kunjungan ke rumah sakit. Banyak orang lebih memilih ini karena nyaman dirawat dengan layanan profesional perawatan kesehatan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat tidak akan datang ke rumah sakit. Lebih buruk lagi, desas-desus menyebar karena buruknya pelayanan yang diberikan, memberikan citra buruk rumah sakit. Loyalitas secara otomatis dihasilkan tidak hanya dari jumlah kunjungan, tetapi juga dari orang-orang dengan pelayanan yang baik, sehingga jumlah kunjungan akan meningkat.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk dipertimbangkan dalam layanan kesehatan, kepuasan pasien harus dapat dipertahankan untuk meningkatkan efektivitas layanan kesehatan bahkan dalam pengaturan rawat inap. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan pelayanan kesehatan di rumah sakit. (Kloter, 2007)

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005–2025, menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Dan semua penyebab masalah kesehatan masyarakat Indonesia muncul menyebabkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan segala upaya untuk menaikkan derajat Kesehatan masyarakat juga berarti investasi untuk pembangunan negara.

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018) Untuk menentukan kepuasan pasien di rumah sakit khususnya bagian rawat inap, terdapat ada lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu kehandalan (*reability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Pemberian pelayanan yang mencukupi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Dalam hal ini, peneliti ingin meneliti salah satu institusi pelayanan kesehatan di Kota Tebing Tinggi yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Tk III terkait dengan kualitas dalam pelayanan publik.

Hal ini diperkuat beberapa ulasan dan kritikan yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara tidak efektif. Adapun beberapa

permasalahan yang muncul dikalangan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara yaitu buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas medis selama ini dari segi pemeriksaan, kurangnya disiplin dimana dokter datangnya tidak sesuai jadwal, waktu pelayanan yang lambat, serta sarana dan fasilitas yang belum mencukupi , kemudian masih ditemukan petugas medis yang tidak ramah dalam melayani pasien dan kurang memperhatikan pasien.

(<https://www.googlerumah+sakit+bhayangkara+tebing+tinggi>)

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk III

NO	BULAN	PASIEN POLRI		PASIEN UMUM		TOTAL	
		JP	HP	JP	HP	JP	HP
1	JANUARI	23	70	556	1,796	579	1,868
2	FEBRUARI	14	48	468	1,472	482	1,520
3	MARET	20	62	517	1,714	537	1,776
4	APRIL	9	27	446	1,368	455	1,395
	Jumlah	66	207	1,987	6,350	2,053	6,557

Sumber : *Laporan Bulanan Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Kota Tebing Tinggi Tahun 2023*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Bayangkara Tk III Kota Tebing Tinggi tiap bulan terjadinya naik turun seperti dibulan Januari terdapat 579 jumlah pasien, bulan Februari terdapat 482 jumlah pasien, bulan Maret terdapat 537 jumlah pasien, dan bulan April terdapat 455. Adapun Pasien di rumah sakit bhayangkara dibagi menjadi dua yaitu pasien Polri dan pasien umum. Pasien Polri tergolong yaitu seperti anggota Polri, PNS Polri, Keluarga Polri dan Siswa Dikbang sedangkan pasien umum yaitu seperti Siswa Diktuk, Tahanan, Mandiri dan BPJS.

Tabel 1.2 Data Ruangan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Kota Tebing Tinggi

NO	NAMA RUANGAN	JUMLAH KAMAR
1	VIP	13
2	I	32
3	II	28
4	III	35
5	ICU	5
6	TT Perawatan Bayi	18
7	TT Ruang Isolasi	8

Sumber : Data Rumah Sakit Bhayangkara Tk III, Tahun 2023

Dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa sarana di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Kota Tebing Tinggi terdapat ruang VIP ada 13 jumlah kamar, ruang kelas I ada 32 jumlah kamar, kelas II ada 28 jumlah kamar, kelas III ada 35 jumlah kamar, ruang ICU ada 5 jumlah kamar, ruang perawatan bayi ada 18 jumlah kamar, dan ruang isolasi ada 8 jumlah kamar.

Adapun dalam penelitian ini penulis ingin meneliti dibagian poli penyakit dalam kelas III di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Tebing Tinggi. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap, dikarenakan peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis kepada masyarakat. Maka peneliti melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik menggunakan teori Zeithaml dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Kota Tebing Tinggi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Tebing Tinggi?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Tebing Tinggi?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Saki Bhayangkara Tk. III Kota Tebing Tinggi kepada pasien rawat inap memfokuskan ruangan kelas III pada aspek yang dikaji terkait dengan: Aspek *tangible* (berwujud), dan Aspek daya tanggap (*responsiviness*)
2. Hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kota Tebing Tinggi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ialah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Kota Tebing Tinggi dalam pelayanan *tangible*, dan *responsiviness*.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Kota Tebing Tinggi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Memperluas Literatur Ekstensif Meneliti Masalah Kualitas Layanan Rawat inap sebagai proses pelaksanaan Pelayanan publik yang berkualitas.
- b. Memberikan referensi dalam meningkatkan kualitas ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan masyarakat dalam mendukung menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

2. Manfaat Teoritis

- a. Berguna bagi peneliti selanjutnya yang berkenan terhadap teori-teori yang sama
- b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat