

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang dimaksud dapat dalam bentuk barang maupun jasa. Sedangkan institusi pelaksana kegiatan pelayanan adalah instansi pemerintah baik pusat, di daerah, dan juga dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dalam pengertian lebih filosofis, suatu negara pada hakikatnya didirikan untuk melayani kebutuhan hidup seluruh warga negara secara umum. Hal ini dikaitkan dengan konsensus sosial bahwa masyarakat membutuhkan beberapa layanan tertentu yang harus tersedia bagi semua orang, tanpa memandang tingkat status sosial dan pendapatan mereka (Rianti, 2016:35).

Pelayanan publik harus memiliki kualitas yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Arianto (Winarso, 2020: 54) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, Negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Dalam memenuhi kebutuhan untuk

pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pemerintah sudah menyediakan fasilitas kesehatan diantaranya Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Umum Swasta, Rumah Sakit Khusus, Rumah Sakit Instansi/Pendidikan (Manisha, 2016:12)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pasal 1, ayat 1). Rumah Sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Pasal 6). Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit paling sedikit terdiri atas (a) pelayanan medik dan penunjang medis; (b) pelayanan keperawatan dan kebidanan; dan (c) pelayanan nonmedik (Pasal 7, ayat 1)

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu yang tidak ditentukan, karena selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga penerima layanan merasa dilayani dengan baik (Manisha, 2016:33)

UPT RSUD Tanjung Pura merupakan rumah sakit dengan kelas C, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Didirikan pada tahun 1933 dan merupakan satu-satunya Rumah Sakit Pemda TK. II Kabupaten Langkat yang terletak di Jalan Khairil Anwar No. 11, Kel.Tanjung Pura, Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat. Sebagai rumah sakit satu-satunya yang berada di daerah Tanjung Pura, RSUD selalu berkomitmen dan mengupayakan pelayanan

kesehatan yang berkualitas. Pelayanan Kesehatan yang telah dilakukan setiap tahunnya di evaluasi dan dilaporkan secara periodik dengan mengedepankan pencapaian kinerja dan pelayanan di semua instalasi rumah sakit yang diukur melalui pencapaian Standart Pelayanan Rumah Sakit (Adelia, 2023:35).

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur UPT RSUD Tanjung Pura Kabupaten Langkat Nomor : 188.4. 436.A/TU/I/2024, bahwa standar pelayanan RSUD Tanjung Pura meliputi: pelayanan administrasi perkantoran, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, pelayanan penunjang medis dan non medis. Pelayanan Rawat Inap terdiri dari Instalasi Rawat Inap (IRNA) Cempaka, Instalasi Rawat Inap (IRNA) Kasturi, Instalasi Rawat Inap (IRNA) Flamboyan, Instalasi Rawat Inap (IRNA) Teratai, Instalasi Rawat Inap (IRNA) Anggrek, Instalasi Rawat Inap (IRNA) Melati, Instalasi Rawat Inap (IRNA) Mawar, Instalasi Perinatologi dan Instalasi HDU.

Standar Operasional Prosedur UPT RSUD Tanjung Pura berdasarkan nomor SOP: SOP/III.04/Keperawatan/UPT.RSUD TG Pura Langkat/2025 menjelaskan pelayanan kesehatan pasien Rawat Inap yaitu (a) memasuki ke ruang IGD/Poli, (b) melakukan serah terima pasien, (c) melakukan tindakan medis secara berkala, (d) membuat resep sesuai diagnose, (e) menerima resep, (f) menyerahkan obat oleh petugas, (g) melakukan tindakan perawatan, (h) pulang jika sembuh, dan bila tidak akan dirujuk.

Pelayanan kesehatan pada Ruang Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari pasien terhadap pelayanan tersebut. Salah satunya tenaga medis kurang baik dalam pelayanan seperti lambat dalam merespon keluhan

pasien. Selanjutnya fasilitas di ruang inap kurang memadai misalnya tempat tidur yang kurang layak dan nyaman untuk ditempati pasien. Ruangan tampak lebih panas karena AC kurang dingin sehingga pasien kesulitan untuk beristirahat. Juga fasilitas kamar mandi kurang memadai (Wawancara dengan Nurul selaku pasien, 27 April 2025).

Gambar 1.1:
Antrian Pasien UPT RSUD Tanjung Pura



Sumber: Dokumentasi penelitian. 2025

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Kabupaten Langkat”**.

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai Berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat?
2. Apa saja kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat dilihat dari aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), dan *Responsiveness* (ketanggapan)
2. Kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat dilihat dari sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas pelayanan kesehatan

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat dilihat dari aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), dan *Responsiveness* (ketanggapan).
2. Untuk mengetahui dan memahami kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama kajian Administrasi Publik dalam mengkaji kualitas dalam pelayanan kesehatan ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya rujukan dan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti tema serupa dengan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Pemerintah Kabupaten Langkat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemerintah Kabupaten Langkat tentang kualitas pelayanan kesehatan di ruang inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat, sehingga keluhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dapat diketahui oleh pemerintah dan bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

2. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi direktur dan pejabat di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat tentang kondisi pelayanan kesehatan di ruang inap, dan keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan tersebut. Jadi bisa mengambil kebijakan dalam membantu mengatasi kendala di ruang inap.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam menambah pengalaman dan wawasan peneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan di ruang inap Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat