

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik dampaknya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. (Zaenal dan Muhibudin:2015).

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik memerintahkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib merencanakan, memutuskan atau menetapkan, dan melaksanakan prinsip-prinsip Administrasi dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak yang terkait. Standar Pelayanan

dimaksud merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Selain itu, harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara wajib menyiapkan Deklarasi Pelayanan sebagai janji kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang terjangkau, cepat, bermutu, dan terukur. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Administrasi diharapkan dapat membatasi penyimpangan atau penurunan pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan dan fokus pada kebutuhan, harapan dan manfaat dari penggunaannya sebagai tahap awal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang penuh kepedulian dan merupakan prasyarat yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat setempat sebagai pengguna layanan. Masyarakat berharap bahwa penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan akan dilaksanakan secara cakap, terlindungi, bermutu, tidak memihak, dan tidak memihak, sehingga hak pasien sebagai penerima pelayanan kesejahteraan dapat terjamin. Kualitas dalam jasa pelayanan kesehatan meliputi kualitas pasien, kualitas ahli tenaga kesehatan, dan kualitas manajemen fasilitas kesehatan.

Tolak ukur kinerja pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa dimensi pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan.

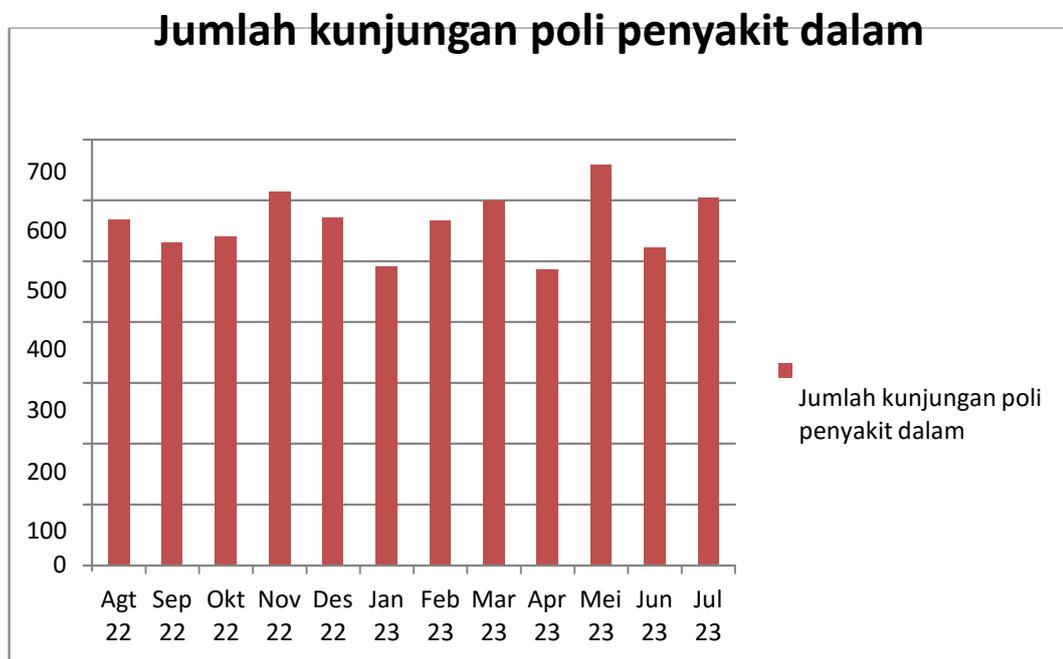
- b. *Assurance* (jaminan), yaitu jaminan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- c. *Tangibles* (berwujud), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.
- d. *Responsivisness* (daya tanggap), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat.
- e. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe adalah sebuah lembaga layanan publik yang dimiliki oleh pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan dan memberikan fasilitas pelayanan di berbagai bidang penyakit, antara lain penyakit mata, jantung, paru, dan lain-lain. Rumah sakit ini melayani pasien tentara/keluarga, juga masyarakat baik dari Kota Lhokseumawe maupun dari luar daerah dengan dukungan dokter ahli dan perawat yang berkualitas karena merupakan jenis rumah sakit TNI yang telah lama berdiri dan terkenal dengan pelayanannya yang bagus, respon cepat tanggap, dan obat-obat yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe), peneliti menemukan adanya ketidakefektifan pelayanan yang terjadi di Poli Penyakit Dalam yang dinilai dari dimensi-dimensi pelayanannya, diantaranya adalah sebagai berikut :

Pertama, terkait dengan dimensi Reability (kehandalan), yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan masih kurang tepat, pada jadwal dokter poli tertera pukul 08:00 – 12:00 wib, namun pada kenyataannya tidak demikian, dokter spesialis memulai pelayanan pada jam 11:00 wib atau lebih.

Gambar 1.1
Data Diagram Jumlah Kunjungan Poli Dalam



Sumber : Loket JKN, Agustus 2023

Data Diagram diatas menunjukkan jumlah pasien poli penyakit dalam jumlah pasien pada bulan Agustus 2022 sebanyak 568 pasien, bulan September 2022 sebanyak 530 pasien, bulan Oktober 2022 sebanyak 541 pasien, bulan November 2022 sebanyak 615 pasien, bulan Desember 2022 sebanyak 572 pasien, bulan Januari 2023 sebanyak 491 pasien, bulan Februari 2023 sebanyak 567 pasien, bulan Maret 2023 sebanyak 599 pasien, bulan April 2023 sebanyak 486 pasien, bulan Mei 2023 sebanyak 659 pasien, bulan Juni 2023 sebanyak 523 pasien, dan bulan Juli 2023 sebanyak 604 pasien.

Data ini sangat jelas terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien poli penyakit dalam, mengalami ketidakstabilan pasien setiap bulannya, hal ini harus ditanggapi secara bijak oleh Kepala Rumah Sakit maupun pihak manajemen Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe, agar Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Lhokseumawe dapat menjadi pusat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan terhadap pasien.

Tabel 1.1
Komplain Medis Poli Penyakit Dalam

No	Nama Pasien	Tanggal Komplain	Cara Penyampaian		Keluhan Materi	Tempat Asal Komplain	Konfirmasi	Tindak Lanjut	Ket
			Langsung	Via Telp					
1	Syafrida	10 Januari 2023			Dokter sangat lama masuk	Poli dalam	Petugas Poli	Jam 11:30 Dokter masuk	
2	Anwar Daud	30 Mei 2023			Antrian terlalu panjang	Poli dalam	Petugas Poli	Jam 13:10 sudah bisa berobat ke poli	

Sumber : Poli Penyakit Dalam, Agustus 2023

Tabel diatas, menunjukkan ketidakpuasan pasien yang disampaikan secara langsung terkait kurangnya kepatuhan dokter saat masuk jam poli, dan antrian yang terlalu padat. Hal ini membuat pasien kurang nyaman terkait pelayanan yang diberikan.

Kedua, terkait dengan dimensi *Tangibles* (berwujud), yakni fasilitas yang diberikan sebagian sudah memadai seperti adanya *elektronik document*, yang memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan, seperti pada saat pengambilan obat, pasien tidak perlu repot-repot lagi membawa kertas resep karena data pasien otomatis sudah masuk ke bagian farmasi. Namun, jaringan komputer pada bagian administrasi dan juga poli penyakit dalam sering mengalami *error* atau gangguan jaringan, sehingga mengakibatkan lamanya proses pelayanan. (Observasi, 16 Agustus 2023).

Tabel 1.2
Komplain Non-Medis Poli Penyakit Dalam

No	Nama Pasien	Tanggal Komplain	Cara Penyampaian		Keluhan Materi	Tempat Asal Komplain	Konfirmasi	Tindak Lanjut	Ket
			Langsung	Via Telp					
1	Khadijah	15 Februari 2023			Pelayanannya lama sekali, akibat gangguan jaringan	Poli dalam	Petugas Poli	IPSRS	
2	Ernawati	13 Juni 2023			Ruang tunggu panas, terlalu ramai	Poli dalam	Petugas Poli	IPSRS	

Sumber : Poli Penyakit Dalam, Agustus 2023

Tabel diatas, menunjukkan ketidakpuasan pasien terkait fasilitas Rumah Sakit berupa jaringan yang sering mengalami gangguan dan kursi tunggu yang selalu penuh, dan juga perlu adanya penambahan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, agar pasien merasa lebih puas dalam pelayanan saat berobat.

Ketiga, terkait dengan dimensi *Responsiviness* (daya tanggap), yakni pelayanan yang diberikan kurang tanggap dan membuat pasien menunggu lama disebabkan adanya apel pagi yang terkadang memakan waktu terlalu lama sampai jam 09:00 wib baru mulai ambil nomor antrian dan baru bisa melakukan pendaftaran, sedangkan pasien sudah berdatangan mulai jam 07:30 wib.

Gambar 1.2
Pasien Rawat Jalan Sebelum Mulai Pendaftaran



Gambar 1.3
Keadaan Ramainya Pasien Rawat Jalan yang tidak Kebagian Kursi



Gambar di atas menunjukkan bahwa ramainya pasien rawat jalan sebelum memulai pendaftaran yang mana dalam hal ini banyak pasien yang tidak kebagian kursi untuk mengantri sehingga menyebabkan pasien harus berdiri lama.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi di Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) ?

2. Apa faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) ?

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
2. Faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
2. Untuk mengetahui apa saja yang mejadi faktor ketidakefektifan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Untuk mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa permasalahan Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
- b. Sebagai bahan kajian bagi peneliti-peneliti lain yang sejenis atau sama pokok bahasannya pada tahun-tahun berikutnya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat bagi Pemerintah, sebagai masukan untuk memperbaiki Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
- b. Manfaat bagi Masyarakat, hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe).
- c. Manfaat bagi Peneliti, peneliti ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang Pelayanan Penggunaan Kartu JKN di Poli Penyakit Dalam (Studi Rumah Sakit TK IV IM 07.01 Kota Lhokseumawe) dan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.

