

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus dipenuhi dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak warga negaranya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang esensial adalah pelayanan kesehatan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan kesehatan, termasuk melalui rumah sakit. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat, mulai dari pelayanan rawat jalan hingga rawat inap. Kualitas pelayanan rawat inap menjadi sorotan penting karena berdampak langsung terhadap proses pemulihan pasien dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rumah sakit. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan)

Menurut Zaini (2019) Pelayanan Kesehatan merupakan gerakan yang dilakukan secara sendiri maupun bersamaan dalam suatu badan atau organisasi bertujuan mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan perorangan, kelompokan ataupun masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan kesehatan rumah sakit meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44, tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

Rawat inap adalah salah satu unit pelayanan dirumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu *revenue center* rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan (Nursalam, 2007).

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), yaitu memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Karena birokrasi menjadi aktor utama yang langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur negara menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Yakni, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Perawat yang menganut paham konstruktivisme akan melihat klien sebagai mitra yang aktif dalam penambah pengetahuannya. Oleh karena itu dibutuhkan pendekatan yang bersifat individual, karena setiap klien mempunyai pengetahuan dasar dan kebutuhan yang berbeda-beda. Perawat sebagai salah satu tenaga medis merupakan tenaga yang paling dominan dibandingkan dengan tenaga lainnya. Perawat memiliki peran dalam pergerakan pelayanan dan berinteraksi dengan pasien secara langsung serta memiliki fungsi untuk mendukung pelayanan medis berupa pelayanan keperawatan, pelayanan rontgen, dan pelayanan penunjang lainnya sehingga jam kerja dan tugas perawat lebih banyak dibanding tenaga lain (Subanegara, 2005).

Optimalisasi pelayanan kesehatan rawat inap merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan mutu dan efisiensi sistem kesehatan. Dalam kerangka pelayanan kesehatan, Sebuah institusi sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Adanya keterbatasan atau kelemahan dalam proses pelayanan memiliki potensi untuk menimbulkan dampak negatif, seperti terjadinya keterlambatan dalam pelayanan yang dapat memicu risiko kesehatan bagi pasien.

Penelitian terdahulu telah mengkaji optimalisasi pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit dengan menggunakan kerangka SERVQUAL. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, dkk (2020) di Rumah Sakit Izza Karawang. Penelitian ini menemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap. Variabel yang paling berpengaruh adalah *responsiveness* (ketanggapan). Hasil ini menunjukkan pentingnya kecepatan dan ketepatan rumah sakit dalam merespon kebutuhan dan permintaan pasien untuk menciptakan kepuasan.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Tazkiyatun (2017) di Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini adalah pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap. Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh menjadi penting dalam menciptakan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara provinsi Aceh (RS PIM) merupakan salah satu rumah sakit umum yang berperan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara provinsi Aceh. Sebagai rumah sakit tipe D, Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh Utara provinsi Aceh dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh Utara provinsi Aceh masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan rawat inap.

Berdasarkan Observasi awal peneliti melalui media massa, peneliti menemukan bahwa ada beberapa keluhan yang di alami oleh pasien. Diantaranya adalah keluarga pasien sangat kecewa dengan pelayanan di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh Utara provinsi Aceh. Bahkan pihaknya meminta manajemen Rumah Sakit itu untuk melakukan evaluasi pelayanan dan cara komunikasi petugas medis. Hal ini diutarakan keluarga pasien, Hamdani (34), suami dari Rika Maulina (29) asal Gampong Ulee Reuleung, Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara selaku pasien yang ditolak di Rumah Sakit itu hendak melakukan operasi melahirkan pada Kamis, 14 Juli 2022 malam. Pasien menyampaikan rasa kekecewaannya terhadap pelayanan dan cara komunikasi perawat yang bertugas pada malam hari. Pasien berharap agar perawat dapat mengkomunikasikan dengan baik jika ruang kamar inap sudah penuh, namun merasa kecewa karena petugas malah menyarankan untuk mencari rumah sakit lain dengan cara yang kurang sopan. Pasien juga menyoroti pertanyaan yang dianggap aneh, yaitu perawat menanyakan tingkat BPJS yang digunakan, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan. Keseluruhan, keluhan ini mencerminkan harapan akan komunikasi yang lebih baik dan sikap yang lebih menghargai dari pihak perawat dalam menyampaikan informasi kepada pasien. (*RS Prima Inti Medika Aceh Utara Diduga Tolak Pasien Mau Melahirkan / Bakata*, n.d. 17/7/2022).

Kemudian wawancara awal peneliti dengan salah seorang masyarakat yang pernah menjadi pasien di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh utara provinsi Aceh menuturkan bahwa adanya keterbatasan fasilitas dan ruangan yang membuat waktu tunggu

pasien lebih lama dan beliau juga mengeluhkan mengenai kenyamanan ruangan rawat inap. Beberapa pasien juga mengalami waktu tunggu yang cukup lama untuk mendapatkan kamar, sementara yang lain mengeluhkan ukuran kamar yang kurang memadai.

Kemudian dari *webstie* lainnya, peneliti juga menemukan keluhan serupa dari pasien Rumah Sakit Prima Inti Medika PT pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh Utara provinsi Aceh , pasien mengeluhkan Pada situasi darurat kesehatan, pasien merinci bahwa petugas di rumah sakit awal tidak mengakui kondisi darurat istrinya yang masih berada dalam ambulans. Kondisi darurat tersebut memicu reaksi emosional pasien, yang mengambil keputusan untuk membawa istrinya ke Rumah Sakit Arun Lhokseumawe. Di rumah sakit tersebut, istrinya segera ditangani di ruang IGD untuk pemeriksaan sebelum menjalani operasi. Meskipun operasi berjalan lancar dan istri serta anaknya dalam keadaan sehat, kekurangan dalam respons dan komunikasi terlihat dari ketidakresponsifan Kepala Humas Rumah Sakit Prima Inti Medika saat dikonfirmasi melalui pesan WhatsApp. (Readers, 2023).

Optimalisasi pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, menjadi landasan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan menjamin hak setiap warga negara atas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Teori *public service motivation* (PSM) menjelaskan bahwa motivasi intrinsik aparatur negara untuk melayani publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan (Perry & Wise, 1990). Dalam kaitan dengan pelayanan kesehatan rawat inap, PSM yang tinggi di antara tenaga medis

diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih responsif, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat inap, juga dapat dikaji melalui kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Kerangka ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Secara keseluruhan, permasalahan diatas mencerminkan pentingnya untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh utara provinsi Aceh, khususnya dalam hal respons cepat terhadap keadaan darurat, komunikasi yang lebih baik, dan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Maka dari itu peneliti akhirnya tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan kesehatan pasien yang di rawat inap, karena peneliti ingin mengetahui bentuk pelayanan kesehatan rawat inap dan hambatan dalam pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh utara provinsi Aceh.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah ditemukan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh?

2. Apa hambatan dalam pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan fokus penelitian tentang pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar muda Kecamatan Dewantara kabupaten Aceh utara provinsi Aceh sehingga akan dapat diperoleh suatu kejelasan data yang tepat dan akurat tentang aspek-aspek yang di ungkapkan. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Bentuk pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh, aspek yang dikaji terkait pelayanan medis dan non medis.
2. Hambatan dalam pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh, aspek yang dikaji terkait dengan fasilitas pelayanan dan sumber daya pelayanan.

Penjelasan lebih rinci tentang fokus penelitian dengan data fenomena peneliti sebagai dalam data tabel berikut:

Tabel 1.1
Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Fenomena	Sub Fenomena
Bentuk-bentuk Pelayanan Kesehatan Rawat Inap	Pelayanan Medis Pelayanan Non Medis	1. SOP 2. Kualitas Interaksi dengan Tenaga Medis 3. Kecepatan dan Ketepatan Tindakan Medis 4. Efektivitas Komunikasi Medis 1. Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan 2. Responsivitas terhadap Kebutuhan Non-Medis
Hambatan Dalam Pelayanan Kesehatan Rawat Inap	a. Fasilitas Pelayanan b. Sumber Daya Pelayanan	1. kelengkapan Fasilitas 2. Tingkat Kebersihan 3. Komunikasi dan informasi - Komunikasi tenaga medis dan pasien 1. Ketersediaan dokter 2. Ketersediaan perawat 3. Ketersediaan apoteker 4. Ketersediaan ahli gizi 5. Ketersediaan pendanaan

Sumber: Hasil Olahan Penelitian 2024

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

3. Untuk mendeskripsikan bentuk pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh.
4. Untuk mendeskripsikan hambatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun mamfaat penelitian ini yang penulis teliti adalah:

1. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian yang penulis teliti dapat berguna sebagai bahan tambahan dan masukan untuk memperkaya kepustakaan dan pengembangan ilmu sosial, khususnya ilmu administrasi publik.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dalam pembangunan konsep dan teori.

2. Manfaat praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pihak terkait dalam menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis sendiri dan peneliti selanjutnya yang mengambil objek penelitian yang sama dengan yang penulis teliti.