

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Keberhasilan yang diperoleh dari suatu pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien atau masyarakat. Adanya perubahan paradigma baru pembangunan kesehatan, dimana pelayanan kepada masyarakat menjadi aspek penting untuk dikedepankan, maka pelayanan masyarakat dibidang kesehatan juga perlu semakin ditingkatkan. Meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan ini membawa konsekuensi perlunya peningkatan tenaga kesehatan yang terampil. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat di seluruh Indonesia. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan ialah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan pelayanan kesehatan lebih efisien, efektif, serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sebagai upaya untuk mempercepat tercapainya kondisi derajat kesehatan yang optimal, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menyusun strategi atau kebijakan pembangunan kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengedepankan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Salah satu bidang jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat

adalah pelayanan rumah sakit. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini adalah masyarakat tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain, pasien juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Semua itu harus dipecahkan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 12 9/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari daya kesehatan yang sangat di perlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pasien sehingga kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat serta pelayanan penunjang lainnya. Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu secara terus menerus kepada setiap pasien. Selain itu dengan bertambahnya rumah sakit secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan salah satu isu terpenting dalam meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap di suatu rumah sakit. Dengan dibangunnya rumah sakit baru yang lebih megah dengan peralatan yang lebih canggih serta tenaga lebih terampil, rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang ada harus meningkatkan kepuasan pasiennya. Selain meningkatkan mutu pelayanan teknis medis, peningkatan mutu pelayanan yang paling mudah dan murah adalah peningkatan mutu pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan yang dimaksud di sini adalah pelayanan yang ramah, sopan dan santun, gesit, terampil, serta peduli dengan keluhan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif

Rumah Sakit Umum Daerah Mokoyurli Kabupaten Buol beralamat di jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 12 kel. Leok II Kec. Biau Kabupaten. Buol. Sebagai Rumah Sakit tipe C sejak tahun 2015 berdasarkan SK Bupati Buol nomor 118.04/356.25/Rumah Sakit/2015 ditambah lagi dengan penetapan Rumah Sakit

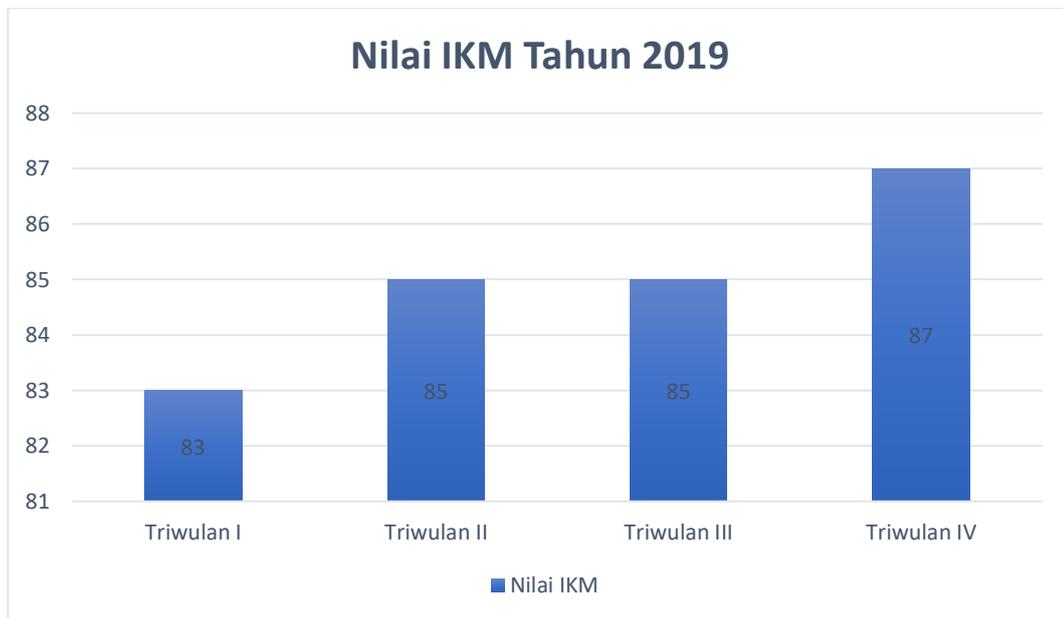
Mokoyurli dengan status Akreditasi Paripurna versi KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) edisi 1 tahun 2019 Nomor KARS-SERT/1142/XI/2019 sehingga pelayanan menjadi sangat penting karena Rumah Sakit tersebut sebagai juga sebagai pusat rujukan milik Pemerintah Kabupaten Buol akan tetapi sering ditemukan keluhan dari pasien karena ketidak optimalan pelayanan kesehatan di RSUD Mokoyurli sehingga mengharuskan RSUD Mokoyurli untuk melakukan peningkatan pelayanan secara terus menerus di berbagai segi agar tidak kalah dalam mengambil tempat dihati masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, banyak fenomena yang ditemui dilapangan yakni masih kurangnya sarana dan prasarana, baik itu penyediaan obat maupun alat kesehatan lain, hal ini ditandai dengan banyaknya pasien yang harus dilakukan rujukan lanjutan karena keterbatasan alat medis yang dimiliki RSUD Mokoyurli, selain itu, kurangnya SDM, dalam hal ini adalah tenaga medis yang masih kurang handal dalam menangani pasien. Meskipun secara kasat mata RSUD telah memperoleh akreditasi paripurna bintang lima terkait dengan pelayanan kesehatan, namun pada kondisi nyata di lapangan masih ditemukan masalah khususnya pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Mokoyurli.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan, dilakukan survey tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari RSUD Mokoyurli. Adapun pelaksanaan IKM dilakukan pada tahun 2019. Hasil dari pelaksanaan IKM RSUD Mokoyurli memperoleh hasil mencapai 85%. Capaian nilai 85% merupakan standar nilai untuk indikator penilaian

sangat baik, sesuai dengan standar yang telah menjadi ketetapan. Adapun survey IKM tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Data IKM Tahun 2019



Sumber: RSUD Mokoyurli, (2021)

Berdasarkan grafik di atas menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang dinilai dalam bentuk survey IKM dilakukan terhadap pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Dengan demikian hasil kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan di RSUD Mokoyurli pada Triwulan I sampai dengan triwulan 4 tahun 2019 adalah **Sangat Baik (Paripurna)**.

Walaupun masuk dalam penilaian sangat baik/paripurna bintang lima, namun berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti sendiri bahwa survey kepuasan masyarakat yang dilakukan dalam bentuk IKM hanya dilaksanakan pada tahun 2019. Sementara pada tahun 2018, 2017, sampai seterusnya tidak pernah

dilakukan survey kepuasan masyarakat. Padahal jika merujuk ketentuan pelayanan yang ada, sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bagian yang menangani bidang pelayanan di tingkat pusat yang berkedudukan di Ibu kota Palu menjelaskan bahwa survey kepuasan masyarakat harus dilaksanakan dan dilaporkan secara kontinyu, dan terdapat data setiap bulannya yang harus di olah sebagai bahan evaluasi bagi Rumah sakit terkait dengan tercapai atau puas dan tidaknya masyarakat dengan pelayanan kesehatan khususnya rawat inap yang diberikan rumah sakit kepada pasien (masyarakat).

Layanan kesehatan jika dilihat dari aspek *tangible* (berwujud), tampilan fisik RSUD Mokoyurli sudah sangat bagus dan mengalami peningkatan dibandingkan RSUD, akan tetapi *tangible* masih belum optimal karena RSUD Mokoyurli masih mengalami keterbatasan sumber daya tenaga dokter spesialis, ketersediaan obat di rumah sakit belum mampu menampung laju jumlah pasien yang datang serta kondisi ruangan yang belum sesuai dengan standar persyaratan teknis bangunan dan prasarana Rumah Sakit

Selain itu, masih rendahnya aspek *Reability* (Kehandalan). Sesuai dengan hasil observasi awal yang dilakukan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang dilakukan oleh tenaga perawat yakni kurang melakukan komunikasi dan memberikan penjelasan secara jelas dan mudah dimengerti sebelum melakukan tindakan kepada pasien. Akibat dari kurangnya komunikasi terhadap keluarga pasien menyebabkan terjadinya *human error* karena kurangnya unsur kehati-hatian sehingga menyebabkan pasien merasa kesakitan

Selanjutnya dari aspek *Responsiveness* petugas terhadap pasien masih

kurang. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti bahwa daya tanggap yang dilakukan petugas masih kurang hal ini terlihat jelas pada perilaku petugas menangani pasien rawat inap masih lambat dan banyak dikeluhkan oleh pasien. namun belum terlaksana dengan optimal. karena tenaga perawat masih lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Seperti pelayanan mengenai ketanggapan terhadap pasien yang tiba-tiba menurun, HB tubuh yang menurun secara tiba-tiba dan kejadian lain yang terjadi tentu membutuhkan penanganan yang cepat, namun hal ini kurang dilaksanakan oleh tenaga perawat

*Assurance* (jaminan) tidak tegas dan kurangnya kepastian waktu pelayanan terhadap pasien rawat inap. Hal ini terlihat jelas pada waktu tenaga medis atau dokter untuk melihat kondisi pasien rawat inap yang tidak tepat waktu, sehingga jika terjadi masalah terhadap pasien, maka langkah yang dilakukan keluarga adalah mencari tenaga medis ataupun dokter untuk memeriksa kondisi pasien, akibat dari ketidakpastian waktu penanganan terhadap pasien. Hal seperti ini sering terjadi dan sering dikeluhkan pasien, sangat disayangkan jika tidak ada langkah strategis yang dilakukan manajemen rumah sakit guna memperbaiki layanan kesehatan.

Aspek *emphaty* dalam pelayanan khususnya pada pasien rawat inap telah dilakukan namun masih kurang optimal, Namun hal ini kurang diterapkan oleh sejumlah perawat karena masih terdapat perawat yang belum menerapkan etika yang mencakup senyum sapa salam, dengan nada yang lembut sebagaimana tertuang dalam peraturan tata tertib tenaga perawat. Adapun jaminan yang diberikan kepada pasien sebagai salah satu bentuk kemudahan bagi RSUD Mokoyurli perlu di tekan karena akan menambah utang RSUD itu sendiri.

Dengan demikian indikator kualitas pelayanan konsep Parasuraman pada tataran pelaksanaan pada kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUD Mokoyurli masih belum optimal. disebabkan oleh kurangnya peran organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan tenaga medis, serta penghargaan dan pengakuan. Oleh karena penerapan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap di RSUD Mokoyurli perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih berkualitas/*services quality*. Agar hasil yang dicapai saat ini menjadi tolak ukur perbaikan pelayanan dimasa mendatang. Maka perlu adanya faktor-faktor yang digunakan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan secara berkesinambungan maka digunakan indikator pendukung Tjiptono, (2002) terdiri dari: a). Organisasi, b). Kepemimpinan, c). Kemampuan dan keterampilan, d). Penghargaan dan pengakuan,

Berdasarkan deskripsi diatas peneliti tertarik untuk meneliti “**Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap di RSUD Daerah Mokoyurli Kabupaten Buol**”.

## **B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

Dari konteks penelitian yang diuraikan, maka fokus dan sub fokus penelitian adalah:

1. Kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol, dengan sub fokus penelitian:
  - a. Bagaimana aspek *Tangibel* dalam menunjang kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
  - b. Bagaimana aspek *Empathy* dalam menunjang kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol

- c. Bagaimana aspek *Reliability* dalam menunjang kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
  - d. Bagaimana aspek *Responsiveness* dalam menunjang kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
  - e. Bagaimana aspek *Assurance* dalam menunjang kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
2. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol, dengan sub fokus penelitian:
- a. Bagaimana faktor organisasi pada kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
  - b. Bagaimana faktor kepemimpinan pada kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
  - c. Bagaimana faktor kemampuan dan keterampilan pada kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol
  - d. Bagaimana faktor penghargaan dan pengakuan pada kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Buol

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan:

1. Kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Mokoyurli Kabupaten Buol ditinjau dari: a). *Tangible*, b). *Emphaty*, c). *Reliability*, d). *Responsiveness*, e). *Assurance*

2. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Kabupaten Buol ditinjau dari: a). organisasi, b) kepemimpinan, c). kemampuan dan keterampilan, d). penghargaan dan pengakuan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini terdiri dari:

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Menambah sumbangan pengetahuan tentang bidang kajian ilmu administrasi publik pada umumnya dan secara khusus berkaitan dengan kualitas pelayanan publik
2. Bagi dunia akademisi, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya

##### **b. Manfaat Praktik**

Dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit tentang kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap terhadap fasilitas, tanggap dalam memberikan layanan, maupun sikap tenaga medis yang akan memberikan kontribusi pelayanan yang berkualitas bagi pasien