

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi publik. Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2010:128), adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Salah satu bentuk layanan publik adalah pelayanan bidang kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu sangat diperlukan diberbagai sarana pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit karena merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang, sehingga pelayanan kesehatan harus dikelola secara profesional melalui perubahan paradigma dan strategi pengelolaan yaitu bagaimana menciptakan kepuasan bagi konsumen (*customer satisfaction*) dan juga peningkatan kualitas berkelanjutan (*continuous*

improvement) serta tata cara penyelenggaraan kesehatan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit haruslah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan tepat, cepat, profesional sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi, sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga Negara berhak atas kesehatannya. Kesehatan dapat diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap lapisan masyarakat untuk beraktivitas sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi. Namun kenyataan yang ada, harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong rendah baik pada masa orde baru hingga sekarang dimasa reformasi ini. Kenyataan yang ada selama ini masyarakat miskin cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya

tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan. Padahal, kesadaran rakyat tentang pemeliharaan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tetapi, disisi lain, rendah-nya derajat kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang tergolong mahal. Banyak penelitian empiris yang menyatakan bahwa kesehatan berbanding terbalik dengan kemiskinan, dimana ada kemiskinan maka masalah kesehatan akan semakin nyata terjadi.

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. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terjadi dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter dan perawat, sikap petugas administrasi. Selain itu, juga tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai, kelembatan pelayanan, persediaan obat, tariff pelayanan kesehatan, peralatan medis, dan lain-lain.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango merupakan unit kesehatan yang mempunyai tanggung jawab untuk membrikan pelayanan yang berorientasi atas kepuasan masyarakat sebagaimana misinya memberikan pelayanan yang terjangkau bagi semua golongan masyarakat. Menurut Goets dan Davis dalam Tjiptono (2016:51) “kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hal ini, didukung pendapat Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:53) yang menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Teori ini sangat cocok untuk diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango karena orientasi pelayanannya adalah kepada semua masyarakat dengan melihat apa yang menjadi permasalahan masyarakat yang harus dipecahkan.

Mengenai kepuasan masyarakat perlu pelayanan yang berorientasi pada Peraturan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya: tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. (Azwar, 2013:50). Teori ini secara kuantitas telah diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango karena rumah sakit melayani 24 jam dan juga letaknya strategis mudah

dijangkau, namun mutu dari pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga hal ini yang masih perlu diperbaiki.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka masyarakat akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien/masyarakat telah merasakan kepuasan, tetapi bila pengalaman kualitas pelayanan yang dirasakan ada kesenjangan dengan apa yang diharapkan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa. Berikut data kunjungan pasien Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango pada tiga (3) tahun terakhir yang dimulai dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.1

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018-2020

Tahun	2018	2019	2020	Total
Jumlah	1.023	1.172	1.010	3.205

Sumber Data: Bagian Perencanaan RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone

Bolango Tahun 2021

Berdasarkan uraian dan persepsi di atas maka dapat dilihat dari tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami peningkatan sedangkan dari tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan. Maka dapat di simpulkan dari tahun 2018-2020 tidak mengalami peningkatan tiap tahun hal ini cenderung berdampak pada Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari observasi awal yang dilakukan pada tanggal 10 Desember 2020 di RSUD Toto Kabila dilakukan wawancara terhadap masyarakat

yang menerima pelayanan, mengatakan bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana, dalam hal ini (toilet, peralatan medis, dan persediaan obat), serta pelayanan di rumah sakit yang kurang memuaskan. Tetapi dengan adanya masalah diatas, Rumah Sakit Umum daerah Toto Kabila ialah rumah sakit yang satu-satunya ada di Kabupaten Bone Bolango dengan akreditasi C sudah tersedia dokter spesialis, dokter umum, dan dokter gigi.

Secara spesifik berbicara tentang kepuasan masyarakat, maka tentunya tidak lepas dari implementasi Peraturan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik, inilah yang menarik untuk diteliti melalui penelitan dengan judul : **“Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan.
2. Saran dan prasarana yang mendukung pelayanan rumah sakit belum sesuai harapan.
3. Perilaku pelaksana pelayanan belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : “seberapa besar kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango?”

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini terdiri dari:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bagi peneliti lainnya yang ingin memilih topik seperti pada penelitian ini. Bagi penelitain lebih lanjut dapat memberikan tambahan informasi untuk dipergunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit dalam menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.