

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di negara Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali di pergunakan secara bersama – sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemahan dari public service. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen – dokumen pemerintah diantaranya yang dipergunakan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan mendefinisikan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik – baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga – lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing – masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitas dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi pemerintah tingkat tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang lebih rendah, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai masyarakat.

Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak dari para pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk selalu proaktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang

ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengakomodir segala tuntutan yang ada tersebut maka akan terjadi peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah yang baik ditingkat pusat maupun daerah.

Aparatur negara hendaklah selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses pelayanan yang lebih memuaskan, berkualitas, murah, lengkap, dan tuntas untuk meningkatkan itu semua maka aparatur pemerintah pada semua level bidang menerapkan suatu pelayanan yang berwawasan masyarakat yaitu pemikiran perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap kepuasan masyarakat.

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Bila konsumen puas akan pengalaman mengkonsumsi barang atau jasa, itu adalah langkah awal untuk menjadikannya pelanggan yang loyal. Loyalitas merupakan hal yang penting dibangun setiap perusahaan untuk memenangkan kompetisi. Bahwa peningkatan 5% dalam kesetiaan pelanggan dapat meningkatkan keuntungan sebesar 25% sampai dengan 85%, dan 60% peningkatan penjualan kepada konsumen baru adalah atas rekomendasi pelanggan

yang loyal terhadap perusahaan. Loyalitas merupakan salah satu kunci sukses dalam memenangkan persaingan bisnis saat ini.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah.

Pada awal tahun 2014, RS Jiwa Tampan ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Keputusan Gubernur Riau Nomor 1 Tahun 2004. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2008 tanggal 5 Desember 2008 RS Jiwa Tampan Provinsi Riau mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan rumah sakit khusus jiwa dan dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh Pemerintah kepada Gubernur selaku Wakil Pemerintah dalam rangka dekonsentrasi. Tugas pokok RS Jiwa Tampan disamping memberikan pelayanan kesehatan jiwa bagi masyarakat terutama masyarakat miskin juga menyelenggarakan upaya

pendidikan dan riset melalui kerja sama dengan institusi pendidikan di bidang kesehatan, melaksanakan koordinasi lintas sektor dan memberikan pelayanan kesehatan umum yang menunjang kesehatan jiwa.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 889/MENKES/SK/VI/2003 Tanggal 17 Juni 2003 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Jiwa dari Kelas B menjadi A dan diperpanjang pada tanggal 8 Januari 2015 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0065/2015 perihal Izin Operasional RS Jiwa Tampan Provinsi Riau sebagai Rumah Sakit Khusus Jiwa Kelas A. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Rumah Sakit Khusus harus mempunyai fasilitas dan kemampuan yang sedikitnya meliputi: Pelayanan Medik, paling sedikit terdiri dari Pelayanan Gawat Darurat 24 (dua puluh empat) jam sehari secara terus menerus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis dasar sesuai dengan kekhususan, pelayanan medik spesialis dan/atau subspecialis sesuai kekhususan, pelayanan medik spesialis penunjang, pelayanan kefarmasian, pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan non penunjang klink.

Rumah sakit khusus tipe A harus memiliki sumber daya manusia, paling sedikit terdiri dari tenaga medis yang memiliki kewenangan menjalankan praktik kedokteran di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian dengan kualifikasi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian, tenaga keperawatan dengan kualifikasi dan kompetensi

yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit, tenaga kesehatan lain dan tenaga nonkesehatan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

Sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya, Rumah Sakit jiwa Tampan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit.

Pelayanan jasa yang diberikan rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya pelayanan administrasi pada ruangan rawat inap. Rawat inap membutuhkan waktu 24 jam. Selama rawat inap pasien akan dilayani oleh

tim medis dengan pelayanan pemeriksaan dan asuhan keperawatan. Sebelum pasien dibawa keruangan rawat inap terlebih dahulu melakukan administrasi lalu dibawa ke ruang rawat inap dan akhirnya pasien akan di perolehkan keluar dari rumah sakit dan melakukan administrasi sebelum pasien pulang. Disinilah harapan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya dan pihak rumah sakit akan berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien.

Pelayanan rawat inap yang akan dilihat pada Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah pelayanan pada ruangan rawat inap kelas Intensif, I,II dan III dikerenakan permasalahan yang sering muncul. Untuk pelayanan administrasi pada ruang rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ketersediaan tenaga administrasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Administrasi di Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

No	Nama Ruangan pada Ruangan Rawat Inap RS Jiwa Tampan	Jumlah Pegawai Administrasi (orang)
1	Ruang Siak	4
2	Ruang Kampar	4
3	Ruang Sebayang	4
4	Ruang Indragiri	4
5	Ruang Kuantan	4
6	Ruang Intensif	4
7	Ruang IGD	4
	Jumlah	28

Sumber Data : BLUD RSJ Tampan Provinsi Riau

Kemampuan rumah sakit dalam pelayanan administrasi yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien selama pasien dirawat inap dapat di ukur dari kepuasan pasien. Pada umumnya jika pasien tidak merasakan puas dalam pelayanan diberikan komplain kepada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak

ditangani dan tidak direspon oleh rumah sakit akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel. 1.2 Jumlah Pasien Rawat Inap Jiwa Pada BLUD Rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau 2012-2016

No.	Tahun	Target Pasien Rawat Inap (Orang)	Realisasi Pasien Rawat Inap (Orang)	Persentase (%)
1	2012	1200	1162	96
2	2013	1400	1233	88
3	2014	1600	1301	81
4	2015	1700	1342	78
5	2016	1800	1564	86

Sumber Data ; BLUD RSJ Tampan Provinsi Riau

Dari data diatas menunjukkan terjadinya fluktuasi pada pelayanan rawat inap ini terlihat pada tahun 2012-2016. Tahun 2015 mengalami persentase yang terendah yaitu sebesar 78%. Berdasarkan pra survey yang dilakukan maka fenomena dalam penelitian ini yaitu ;

1. Masih terdapat kekurangan pada pelayanan rawat inap yang diterima oleh para konsumen yang menggunakan jasa di Rumah Sakit Jiwa Tampan, misalnya fasilitas kamar dan alat kesehatan.
2. Adanya masalah pada kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yaitu dimana dokter kurang memenuhi standar kinerja yang sudah ditetapkan, seperti dokter tidak ada ditempat ketika pasien membutuhkan jasa dokter untuk mendengarkan keluhan dan masalah kesehatan yang dimiliki pasien.
3. Adanya masalah pada kesenjangan antara harapan konsumen dan manajemen yaitu pada pihak manajemen rumah sakit jiwa Tampan mengutamakan suasana kenyamanan dan fasilitas dari rawat inap tanpa melihat harapan pasien yang

menginginkan kualitas pelayanan jasa dokter dan perawat yang baik untuk melayani pasien dengan cepat dan ada beberapa pelayanan yang kurang baik yaitu pelayanan disaat jam kerja malam dikarenakan lebih sedikit perawat jaga malam dibandingkan perawat yang bertugas dijam kerja pagi atau sore, dalam rawat inap fasilitas Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru mempunyai banyak saingan yang memiliki fasilitas lebih baik seperti rumah sakit swasta yang fasilitasnya lebih baik dan memadai.

Padahal secara hakikatnya setiap para pengguna pelayanan kesehatan harus memiliki hak yang sama sekalipun yang dilayani adalah orang dengan gangguan jiwa. Harusnya ini bisa menjadi perhatian bagi manajemen rumah sakit khususnya karena Rumah Sakit Jiwa Tampan merupakan rumah sakit milik pemerintah yang harus memperhatikan kebutuhan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut di atas selanjutnya mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang : **“Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau”**.

B. Perumusan Masalah

Berpangkal dari latar belakang diatas serta fenomena/gejala yang telah diuraikan, maka masalah pokok yang ingin penulis teliti adalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?

2. Apakah hambatan-hambatan yang terjadi dalam memberikan kualitas pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu ;

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan hambatan-hambatan dalam kualitas pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai :

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan atau lebih menyempurnakan teori-teori ilmu administrasi negara, terutama dalam kualitas pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam peningkatan kualitas pelayanan.
- c. Memperkaya dokumentasi ilmiah khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru tentang kualitas pelayanan rawat

inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa
Tampan Provinsi Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau