

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah sebuah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (1) “Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik”. Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Tujuan utama dibentuknya Negara adalah seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke 4 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpa darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Amandemen kedua UUD 1945, Pasal 34 ayat 3 menetapkan: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak”. Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kesehatan bagi manusia sangatlah penting dimana kesehatan dapat menjadi tolak ukur sejahteranya seseorang atau tidak, maka dengan terus bertambahnya jumlah penduduk semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan masyarakat terutama pelayanan dibidang kesehatan yang dimana pelayanan yang harus terus ditingkatkan dan berkualitas agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien, dengan kesadaran yang kita hadapi sekarang warga Negara mempunyai hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk melayani dengan baik.

Dalam rangka pelaksanaan azas desentralisasi, maka dibentuk dan disusun daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berlandaskan aspirasi masyarakat. Dalam undang-undang Republik Indonesia No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 12 disebutkan bahwa Urusan Pemerintahan Wajib pemerintah yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- e. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial.

Fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik harus menggunakan strategi-strategi agar masyarakat tidak mengeluh lagi atas pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak terlepas dari upaya untuk

meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi untuk kelancaran hubungan masyarakat agar menunjang terlaksananya pelayanan yang efektif.

Pelayanan merupakan suatu hak yang melekat kepada masyarakat karena masyarakatlah yang merasakan langsung bagaimana pelayanan itu diberikan dan pemerintah itu sendiri perannya lebih besar karena ini menyangkut kepentingan masyarakat atau abdi masyarakat yang bukan hanya abdi negara, fungsi pelayanan masyarakat tidak lepas dari tugas-tugas pemerintah tetapi kenyataannya, masih sering dijumpai pemerintah yang belum sadar akan tugas-tugasnya selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Rumah Sakit yang merupakan suatu institusi perawatan kesehatan professional yang pelayanannya disediakan di dalam bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, tim medis, dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan yang lainnya. Selain melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan untuk masyarakat, rumah sakit juga mempunyai fungsi pendidikan dan penelitian.

Rumah sakit yang bertujuan untuk melayani masyarakat dan memberikan kepuasan bagi pasien. Pelayanan sangat penting karena ini merupakan tolak ukur efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Pelayanan akan meningkatkan kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien dengan sendirinya akan tumbuh sebuah citra yang baik bagi rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan keluarga pasien kepada rumah sakit. Efektif atau tidaknya pelayanan merupakan suatu aspek yang sangat penting dari suatu rumah sakit. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada dirumah sakit dan dapat memenuhi keinginan pasien, harapan, dan kebutuhan pasien.

Pelayanan merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi pelayanan. Didalam sebuah organisasi pasti ada tujuan dan target yang akan dicapai untuk mencapai tujuan tersebut harus mempunyai landasan atau batasan-batasan supaya tujuan awal yang akan di capai tidak melenceng dari landasan yang sudah diberikan. Rumah Sakit Jiwa Tampan merupakan salah satu instansi daerah yang bergerak pada pelayanan kesehatan.

Salah satu organisasi publik milik pemerintah yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kesehatan masyarakat adalah Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2005 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan, Penggunaan Fasilitas Dan Pelatihan Badan Pelatihan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. dinyatakan bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau adalah Lembaga Teknis Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai suatu lembaga teknis daerah yang memberikan pelayanan kesehatan jiwa bagi masyarakat. Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau juga memberikan pelayanan rawat inap dan rawat jalan bagi masyarakat, ditambah dengan unit-unit pendukung lainnya seperti pelayanan UGD, Apotik, Laboratorium, dan Radiologi.

Adapun bentuk pelayanan secara umum yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam meliputi :

1. Pelayanan rawat inap Kesehatan Jiwa
2. Pelayanan Konsultasi Psikologis

3. Pelayanan Laboratorium Klinik
4. Pelayanan Radiologi.
5. Pelayanan Farmasih
6. Pelayanan Gawat Darurat.
7. Pelayanan Pemulihan Ketergantungan Nazpa
8. Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat
9. Pelayanan Kesehatan VTC
10. Pelayanan Klinik, Tumbuh Kembangnya Anak dan Remaja.

Berdasarkan pelayanan diatas adalah tujuan demi kesihatan masyarakat dimana Pelayanan rawat inap Jiwa Masyarakat yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam pengobatan kejiwaan masyarakat secara umum di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Provinsi Riau memiliki luas area sebesar 8.867.267 Hektar. jumlah penduduk Provinsi Riau sebanyak 5.921.987 jiwa. Provinsi Riau terdiri dari 10 Kabupaten dan 2 Kota, yang didalamnya terdiri dari 163 Kecamatan, dan 1.835 Kelurahan/Desa. Hal ini tentunya Provinsi Riau harus memiliki pelayanan kesehatan yang optimal diberikan terhadap masyarakat, sehingga setiap mutu kesehatan dapat dirasakan oleh masyarakat dengan maksimal.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Provinsi Riau umumnya dan kota Pekanbaru khususnya, dimana lembaga ini adalah milik pemerintah Provinsi Riau. Tujuan dari RSJ ini “Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat”. Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan administrasi. Berikut ini adalah standar Oprasional pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau:

1. Jam Visite Dokter di ruangan masing- masing sudah ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal RSJ Tampan Provinsi Riau, yaitu:
 - 1) Dimulai pukul : 08.00 WIB s / d 14.00 WIB

- 2) Perawat bertugas di ruang ditetapkan dengan SK Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan
2. Dalam bertugas dibagi menjadi 3 shift, yaitu:
 - 1) Pagi : Jam 08.00 – 14.00 WIB
 - 2) Siang : Jam 14.00 – 20.00 WIB
 - 3) Malam : Jam 20.00 – 08.00 WIB

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak bersaing adalah pelayanan administrasi. Oleh sebab itu pelayanan harus dapat selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan itu dapat diukur pelayanan yang diberikan sudah efektif atau belum, dengan efektifnya pelayanan akan memberikan kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Secara umum pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan administrasi yang utama karena pelayanan ini mempunyai interaksi pasien antara rumah sakit berlangsung dalam waktu yang cukup lama. pelayanan administrasi yang diberikan oleh rumah sakit harus mendapatkan perhatian penuh ini merupakan hubungan yang sensitive menyangkut kepuasan pasien selama berada dirumah sakit. Dengan pelayanan administrasi yang buruk akan juga menimbulkan citra yang buruk terhadap rumah sakit, ini semua harus membutuhkan perhatian pihak manajemen rumah sakit.

Secara spesifik pelayanan masyarakat yang akan diungkap pada penelitian ini lebih di khususkan pada pelayanan administrasi di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang harus disediakan pihak dari rumah sakit dan diberikan pada pasien sesuai dengan prosedur pelayanan administrasi dari pasien di terima, pasien berada di ruangan rawat inap sampai pasien di perbolehkan pulang dan melakukan pelayanan administrasi dari rumah

sakit, melayani secara optimal dan memberikan kemudahan pelayanan kepada pasien bukan pelayanan yang berbelit-belit dan pasien harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap, rumah sakit harus melengkapi diri supaya dapat melayani dengan baik sopan, ramah, dan mendengarkan suara konsumen mampu untuk memberikan respon terhadap pasien dengan itu pasien akan merasakan nyaman jika berurusan dengan dirumah sakit khususnya pelayanan administrasi yang diberikan. 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 perawatan. Sebelum pasien dibawa keruangan rawat inap terlebih dahulu melakukan administrasi lalu dibawa ke ruang rawat inap dan akhirnya pasien akan di peroleh 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.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mengutamakan kenyamanan pelanggan serta perlakuan yang elegan yang dibingkai keramahan dan kesopanan, maksudnya bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau akan lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan dengan memberikan perlakuan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan penuh keramahan dan kesopanan sehingga pelanggan merasa nyaman seperti dirumah sendiri. Berikut

jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon kepengurusan Surat Keterangan Jiwa Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sebagai berikut :

Tabel I. 1 Penyediaan Pegawai Bidang Pelayanan Kesehatan Jiwa Dalam Memberikan Pelayanan Sehat Jiwa Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2017

No	Pelaksana Pelayanan	Jumlah
1	Pegawai yang memeriksa	
	1 Dokter Umum	3
	2 Dokter Spesialis	2
	3 Perawat	10
2	Petugas Administrasi	5
	Jumlah	20

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru, 2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2017 meliputi Dokter Umum sebanyak 3 orang, Dokter Spesialis 2 Orang, Perawat 10 orang serta petugas administrasi sebanyak 5 orang.

Pelayanan rawat inap yang akan dilihat pada Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah pelayanan pada ruangan rawat inap dikerenakan permasalahan yang sering muncul. 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.

Komposisi jumlah pegawai pada pelayanan di RSJ di Provinsi Riau tentunya kurang dapat memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat

dimana jumlah masyarakat yang harus dilayani bukan saja berasal dari kota pekanbaru melainkan dari kota-kota lain dan jumlah setiap tahunnya meningkat. Adapun berikut jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan administrasi di Rumah Jiwa Tampan Bulan januari-agustus sebagai berikut:

Tabel 1.2 Tabel Jumlah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Tahun 2017

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Januari	437
2	Februari	402
3	Maret	415
4	April	359
5	Mei	397
6	Juni	387
7	Juli	353
8	Agustus	350
Jumlah		3100

Sumber : RSJ Tampan Provinsi Riau, 2018

Dari Tabel di atas dapat kita lihat bahwa dalam satu bulan jumlah pasien yang dirawat di ruangan rawat inap dari bulan Januari sampai Maret 2016 paling banyak pasien yang ditangani pada bulan Januari yaitu sebanyak 437 pasien sedangkan yang paling sedikit yaitu pasien yang ditangani pada bulan Agustus 350 pasien, sehingga jumlah keseluruhan mencapai 3100 pasien dengan lama waktu perawatan sesuai dengan rekomendasi dokter.

Pelayanan yang diberikan rumah sakit jiwa tampan hasru memiliki standarisasi pelayanan dengan ketentuan peraturan yang ditetapkan. Standar minimal rawat inap di rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Pemberian layanan rawat inap adalah Dokter spesialis, dan perawat dengan minimal pendidikan D3.
2. Penanggungjawab pasien rawat inap 100 % adalah dokter.
3. Jam kunjung dokter spesialis adalah pukul 08.00 – 14.00 setiap hari kerja.
4. Kejadian infeksi nosokomial kurang dari 1,5 %.
5. Kejadian pulang paksa kurang dari 5 %.

6. Kepuasan pelanggan lebih dari 90 %.

Mengenai Standar Pelayanan Ruang Rawat Inap harus memiliki fasilitas sekurang-kurangnya:

1. Dalam 1 kamar memiliki 6 buah tempat tidur lengkap.
2. Dalam 1 kamar memiliki 2 buah kamar mandi
3. Ketersediaan Westaple (tempat cuci tangan)
4. Mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2 (Dua) Pelayanan Medik Subspesialis Dasar. (*Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*)

Pemberian pelayanan rawat inap tidak terlepas dari penyediaan sarana dan prasaranan tempat tidur dan wc didalam setiap ruangan yang diberikan Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah guna memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien rawat inap adapun berikut jumlah penyediaan ruangan tempat tidur dan wc sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Tempat Tidur Pasien Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2017

No	Nama Ruang Bangsal	Kelas I		Kelas II		Kelas III	
		Tempat Tidur	WC	Tempat Tidur	WC	Tempat Tidur	WC
1	Ruang Siak	5	2	6	1	6	1
2	Ruang Kampar	4	1	5	1	7	1
3	Ruang Sebayang	4	1	5	1	7	1
4	Ruang Indragiri	4	1	6	1	5	1
5	Ruang Kuantan	4	1	6	1	5	1
6	Ruang Uvip	5	1	6	1	6	1
7	Ruang UGD	-		-		-	
Jumlah		26	7	34	6	36	6

Sumber : RSJ Tampan Provinsi Riau, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan tempat tidur pada Ruang Rawat Inap dimana Kelas I, sebanyak 26 buah tempat tidur dengan jumlah wc sebanyak 7 buah, Kelas II, sebanyak 34 buah tempat tidur dengan jumlah wc

sebanyak 6 buah, , Kelas III, sebanyak 36 buah tempat tidur dengan jumlah wc sebanyak 6 buah. Hal ini terlihat bahwa setiap ruangan diperkirakan masih memiliki kekurangan tempat tidur serta wc pasien sehingga menimbulkan pelayanan yang tidak maksimal.

Tabel 1.4 Persyaratan Administrasi Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

No	Persyaratan Dari Rumah Sakit	Persyaratan Dari Pasien
1	Surat Keterangan Dirawat	KTP
2	Surat Tindakan Medis	SKTM
3	Status	BPJS

Sumber : RSJ Tampan Provinsi Riau, 2018

Kejelasan informasi seperti Data-data di ataslah yang selalu menjadi permasalahan dalam pelayanan administrasi sehingga penanganan pasien menjadi terhambat karena harus melengkapi dahulu persyaratan yang telah ditentukan agar mendapatkan tindakan medis. Dimana kurangnya informasi tentang syarat-syarat pendaftaran rawat inap oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan sehingga masyarakat harus bolak-balik melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan selain itu pasien harus menunggu petugas mencari kamar rawat inap yang kosong terlebih dahulu.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam pelayanan kesehatan rawat inap masih menjadi kendala terutama penyediaan sarana prasaranan pelayanan yang belum mendukung, dokter dalam menangani pasien yang cenderung tidak ditemui jam bekerja serta kurangnya jumlah perawat. Berdasarkan penjelasan tersebut adapun fenomena didalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Diindikasikan bahwa masih lambatnya pelayanan yang diberikan mulai penanganan pasien sampai dengan selesai tidak sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan serta prosedur yang berbelit-belit serta fasilitas penginapan ruangan rawat inap belum dapat menampung pasien dengan maksimal di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
2. Diindikasikan bahwa masih kurang tersedianya fasilitas penunjang seperti ketersediaan Dokter Spesialis, dan jumlah perawat yang mencukupi dimana terlihat pada tabel I.I bahwa Dokter Umum sebanyak 3 orang, Dokter Spesialis 2 Orang, Perawat 10 orang serta petugas administrasi sebanya 5 orang hal ini terlihat masih kurang jumlah tenaga medis sehingga penanganan terhadap pasien belum maksimal.

Berdasarkan fenomena diatas dan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk membahas dan menganalisanya dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau”**

B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang diatas dimana diketahui bahwa pemberian pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampak belum maksimal dimana diketahui bahwa masih kurangnya tenaga medis dalam penanganan pasien sementara pasien yang ditangani dalam kata gori banyak serta penyediaan ruangan tempat tidur dan wc yang belum mendukung terhadap pelayanan rawat inap sehingga banyak pasien yang merasakan belum dilayani dengan maksimal. Berdasarkan penjelasan diatas adapun rumusan masalah dalam penelitian ini

yaitu: **“Bagaimana Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?”**

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan Ilmu Pemerintahan terutama di Bidang Pemerintahan Desa.
- b. Secara praktik, sebagai bahan acuan, pertimbangan dan masukan dalam upaya mengoptimalkan Pelaksanaan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
- c. Secara akademik, dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.