

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat kepada setiap pasien. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik dilakukan dengan berdasarkan asas persamaan perlakuan, keprofesionalan, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan ketepatan waktu, kesamaan hak, kepastian hukum, partisipatif, keterbukaan dan akuntabilitas.

Berdasarkan pada pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut menyebabkan pergeseran paradigma dengan ditandai pengelolaan sebuah organisasi yang menerapkan pola manajemen mutu dan pelayanan yang handal. dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, termasuk pada sektor pelayanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien menjadi tolok ukur tingkat pelayanan kesehatan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai 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 (Thariq, 2013). Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan public yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Makna pelayanan publik dikemukakan oleh Karmani (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Secara konseptual, pasien ingin mendapatkan pelayanan dengan melakukan perbandingan antara pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen dengan harapan konsumen mengenai pelayanan tersebut. Penelitian Bleich, Ozaltin dan Murray (2009) yang dipublikasikan oleh WHO menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan dan kesehatan menggambarkan kesejahteraan masyarakat di sebuah wilayah secara umum. Departemen Kesehatan RI (Depkes RI)

menunjukkan hasil data statistik bahwa 67 % pasien menyatakan keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan keperawatan lembaga kesehatan baik rumah sakit maupun puskesmas.

Hasil survey penelitian Citizen Report Card (CRC) oleh Indonesia Corruption Watch (ICW) (2010) yang meneliti sampel pasien rawat inap sebanyak 723 pasien di 23 Rumah Sakit baik RS Umum maupun RS Swasta. Survey dilakukan di lima kota terbesar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan terkait dengan pelayanan lembaga pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya di kota besar bahwa 65,4% pasien mengeluh kurangnya keramahan perawat, tanggapan dan pelayanan yang masih kurang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Syafaruddin dan Syukur (2014) diketahui pula bahwa pasien mengeluhkan mengenai kecepatan petugas dalam melayani pasien serta kurang ramahnya petugas terhadap pasien kemudian adanya unsur membedakan dalam memberikan fasilitas kesehatan, kurang nyamannya fasilitas kesehatan yang diberikan juga merupakan bentuk keluhan dari pasien sebuah rumah sakit (Syafaruddin dan Syukur, 2014). Kondisi ini menyebabkan pasien merasa kurang nyaman dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pengalaman pasien merupakan dasar terciptanya rasa percaya yang akan mempengaruhi pendapat serta respon konsumen dengan salah satu pihak pemberi layanan kesehatan. Apabila konsumen merasa tidak percaya dan tidak nyaman dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang telah dialami akan menimbulkan keluhan dan komplain (Kartikasari, dkk, 2014). Oleh karena itu,

penyedia jasa dapat memperhatikan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, termasuk rumah sakit sebagai salah satu penyedia fasilitas publik di sektor kesehatan. Kinerja sebuah lembaga kesehatan dapat diukur dengan menggunakan indikator pelayanan yang diberikan kepada setiap pasiennya.

Alasan pemilihan puskesmas Sedati Sidoarjo yakni sebagai salah satu puskesmas yang dijadikan andalan oleh masyarakat maka diperlukan sebuah evaluasi mengenai pelayanan puskesmas daerah yang memenuhi standart pelayanan publik sesuai peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara terkait dengan pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Jumlah peserta fasilitas kesehatan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun peningkatan tersebut belum diimbangi dengan pelayanan kesehatan yang ada pada rumah sakit, sebagai salah satu penyedia pelayanan publik di bidang kesehatan. Hal ini kemudian berdampak pada banyaknya keluhan yang dialami oleh pasien dimana keluhan tersebut didominasi oleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit baik bagi pasien reguler maupun pengguna BPJS. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sedati Sidoarjo”.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan permasalahan yang dimaksudkan agar penelitian tidak melebar dari permasalahan yang dibahas. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang diukur dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Sedati Sidoarjo berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik khususnya di Puskesmas Sedati Sidoarjo?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kesesuaian kualitas pelaksanaan pelayanan publik dalam hal kesehatan dengan peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Indonesia
2. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik khususnya di Puskesmas Sedati Sidoarjo

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini terbagi menjadi lima bagian saling terkait yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang dan permasalahan yang menjadi dasar dituliskannya penelitian ini, juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang melandasi permasalahan dalam penelitian ini, dimana landasan teori ini diperoleh dari literature dan karya tulis penelitian sebelumnya yang terkait langsung dengan permasalahan, topic serta judul penelitian yang sedang dibahas, juga berisi kerangka berfikir dan hipotesis penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan metode penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang meliputi pendekatan penelitian, jenis dan sumber data,

prosedur pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas secara rinci mengenai analisis data yang digunakan dalam penelitian, pembahasan mengenai analisis penelitian disertai dengan perhitungan dan pembuktiannya. Pada bab ini juga akan menjawab permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini berdasarkan hasil perhitungan dan landasan teori yang relevan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil dan pembahasan, serta akan diberikan rekomendasi atau saran atas temuan-temuan yang diperoleh dalam penyajian hasil dan pembahasan sebelumnya.