

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan dijadikan sebagai faktor penentu dalam persaingan dengan pengenalan sistem layanan baru yang cepat dan memuaskan. Pelayanan sangat dibutuhkan di kehidupan manusia, “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (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 atau pelanggan” Gronross (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2009 :2).

Di era reformasi ini kelihatannya tidak membawa perubahan signifikan terhadap pelayanan publik. Masyarakat sebagai konsumen pengguna layanan diberbagai aktivis birokrasi pemerintah masih sering mengeluh banyak hal dan pelayanan publik yang diorganisasikan oleh birokrasi pun masih terkesan tidak berubah. Maka dari itu dibutuhkan reformasi pelayanan yang baik, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemeritahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang sangat baik dan berkualitas dari birokrat, meskipun ada tuntutan dari masyarakat, pelayanan publik masih sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Seperti sering terjadi masalah administrasi yang berbelit- belit, lambat, dan mahal.

Pemerintah harus meninggalkan birokrasi pelayan publik yang lambat dan bertele-tele dalam administrasi karena mengedepankan sistem dan prosedur sehingga membuat masyarakat pemakai jasa pelayanan publik kebingungan dan terlambat untuk ditangani. (Sumber birokrasi dan upaya meningkatkan pelayanan publik).

Akan tetapi kenyataannya masih ada pelayanan administrasi yang bertele-tele di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.H.Moh Anwar Kabupaten Sumenep diduga menyebabkan proses rujuk pasien molor sehingga pihak keluarga panik khawatir atas keselamatan nyawa mukmin jika tidak segera mendapat tindakan lebih lanjut. Seharusnya rumah sakit sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, jika pelayanan baik akan berdampak yang baik juga bagi citra rumah sakit.

Pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlalut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalagunakan informasi,

jabatan, dan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan kepantasan, dan tidak menyimpang dari prosedur.

Dinegara – negara berkembang dapat dilihat pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi sehingga persoalan seperti ini sering dikritisi para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Menurut Moenir (2014:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang tertentu dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur & metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain.

UU Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Rumah sakit sebagai sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan dalam memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelanggan yang nyata mereka terima/ diperoleh dari pelayanan publik. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan pengguna jasa. Dan jika jasa yang diterima tidak sesuai harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau rendah. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan yang minimal. Tetapi pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah karena masih ada berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu, diperlukan perhatian dari semua pihak, pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengawas pelayanan publik.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa utama kesehatan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan selain menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan

yang dikehendaki, maka pasien akan puas terhadap pelayanan publik. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap instansi tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang ingin berobat di instansi itu, akhirnya menyebabkan pengurangan keuntungan.

Tabel 1.1 Data Keluhan Masyarakat Terhadap Rumah Sakit

Tahun	Jumlah Pengaduan Keluhan
2017	480
2018	322
2019	283

Sumber : (RSUD Dr. H. Moh Anwar Tahun, 2020)

RSUD Dr. H. Moh Anwar adalah Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Sumenep, Jawa Timur. Rumah sakit ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis dan memiliki berbagai macam pelayanan didalamnya, mulai dari Pelayanan Medis, Pelayanan Penunjang, Medical Check Up, Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Anak, Kebidanan & Kandungan, Penyakit Dalam, Mata, Rehab Medik, Bedah, Laboratorium Patologi Klinik, UGD 24 Jam, Rawat Inap, Rawat Jalan ICU dll. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik RSUD Dr. H. Moh Anwar harus mengetahui bagaimana cara melayani.

Rumah sakit merupakan Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan pencasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, perlindungan dan keselamatan pasien. Jumlah pasien ini adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan dirumah sakit umum Dr. H. Moh Anwar mengalami kemajuan dengan kualitas yang baik.

Tabel 1.2 Jumlah Pasien yang Dirujuk dan Jumlah Pasien Rawat Inap

No	BULAN	JUMLAH PASIEN YANG DI RUJUK		JUMLAH PASIEN RAWAT INAP	
		2018	2019	2018	2019
1	JANUARI	23	26	1.101	1.396
2	FEBRUARI	26	21	1.016	1.270
3	MARET	27	31	1.141	1.320
4	APRIL	20	17	1.206	1.114
5	MEI	27	27	1.051	1.147
6	JUNI	29	19	854	936
7	JULI	38	34	1.065	1.110
8	AGUSTUS	33	40	1.073	968
9	SEPTEMBER	33	31	1.050	1.074
10	OKTOBER	36	21	1.186	1.106
11	NOVEMBER	46	-	1.255	-
12	DESEMBER	27	-	1.210	-
	JUMLAH	365	267	13.208	11.441

Sumber : (RSUD Dr.H. Moh Anwar, 2019)

SUMENEP, detikkota.com – Keluarga pasien Rumah Sakit Daerah (RSUD) dr H Moh Anwar Sumenep, Didik (36), warga Desa Palongan, Kecamatan Bluto, Kabupaten Sumenep, Madura, Jawa Timur melayangkan somasi kepada pihak manajemen karena anggota salah seorang anggota keluarganya, Mukmin (54) yang dirawat di rumah sakit milik pemerintah daerah itu tidak mendapatkan pelayanan dengan baik (15 April 2019).

Didik menceritakan, sejak pertama kali masuk ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) pihak keluarga Mukmin sudah merasakan pelayanan yang tidak nyaman. Setelah mendapatkan tindakan diagnosa oleh dokter pasien disarankan untuk dirujuk ke Surabaya.

“Atas saran itu keluarga bersiap-siap. Pukul lima sore keluarga sudah siap berangkat dirujuk ke Surabaya. Namun, hingga pukul sebelas malam pasien baru dirujuk. Kami meresa ditelantarkan,” keluhnya.

Menurutnya, pelayanan administrasi yang bertele-tele diduga menyebabkan proses rujuk pasien molor sehingga pihak keluarga panik. Khawatir atas keselamatan nyawa Mukmin jika tidak segera mendapat tindakan lebih lanjut. “Alhamdulillah, sekarang pasien sudah dioperasi di Rumah Sakit Dr. Sutomo Surabaya.

Atas ketidaknyamanan dan dugaan penelantaran itu, lanjut Didik, pihak keluarga akan menempuh jalur hukum dan menyerahkan persoalan itu kepada Kuasa hukum yang ditunjuk keluarga.

Kuasa hukum keluarga pasien, Deki Irawan mengatakan akan segera melakukan gugatan ke pengadilan terkait perlakuan manajemen RSUD dr. H. Moh Anwar Sumenep terhadap kliennya.

Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pengunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep mengalami penurunan dari tahun ke tahunnya. Berdasarkan fakta permasalahan dan fenomena pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep, maka peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep.

Berkaitan dengan pelaksanaan penelitian ini, peneliti tertarik mengambil dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yang akan dikaji yaitu : “Bagaimana Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moh Anwar Kabupaten Sumenep .

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilakukan, penulis berharap mendapatkan beberapa manfaat yaitu antara lain :

1. Bagi peneliti
2. Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi ilmu administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi terhadap temuan-temuan yang ada pada proses penelitian sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan tersebut.

4. Bagi Universitas

Untuk tambahan referensi dan literatur pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.