

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan (Rohman 2008). Rohman (2008) dalam Reformasi Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik tidak mudah dilakukan dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya.

Kesehatan adalah faktor utama dalam kehidupan manusia. Pasal 19 dalam UU RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan disebutkan bahwa pemerintah bertanggungjawab atas ketersediaan segala bentuk upaya Kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau.

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan Kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat moral. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, Pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi Kesehatan.

Menurut UU RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, maka pengertian rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 menyebutkan bahwa rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan Kesehatan yang bersifat dasar, spesialis, dan subspecialistik. Salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan Kesehatan di masyarakat adalah pelayanan Kesehatan yang bermutu.

Rumah sakit umum daerah Sidikalang merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang berada di Kabupaten Dairi. Banyak masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit pemerintah ini. Berdasarkan survei pendahuluan dan pengamatan objek penelitian serta wawancara terhadap keluarga pasien serta pihak rumah sakit, diketahui banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pihak RSUD Sidikalang, diantaranya lambatnya proses penanganan dan pengobatan pasien rawat inap serta lambatnya prosedur pengobatan.

Seperti berita yang diterbitkan oleh harianSIB dan WahanaNews Dairi, buruknya pelayanan RSUD Sidikalang yang mengakibatkan gagalnya operasi untuk pasien bernama Arya Sianturi. Kegagalan operasi tersebut diketahui karena kelalaian manajemen RSUD Sidikalang, dimana peralatannya rusak, padahal pasien tersebut sudah dilakukan anestesi atau pembiusan. Dan Tindakan RSUD Sidikalang selama pasien dirawat dua hari hanya diberikan infus yang mengakibatkan paru-parunya dipenuhi cairan infus.

Bukan hanya itu saja, pelayanan buruk di RSUD Sidikalang juga dialami Naon Restina Sihotang. Saat pasien meminta agar infusnya diganti karena sudah habis, dan baru dilakukan sekitar 30 menit. Namun, 10 menit setelah infus diganti, cairan infus tidak mengalir normal, tetapi darah pasien naik ke selang infus. Dan saat pasien meminta bantuan ke perawat, respon yang diberikan tidak sesuai harapan.

Buruknya pelayanan di RSUD Sidikalang sudah sering dikeluhkan warga. Puluhan warga yang mengatasnamakan Forum Masyarakat Anti Pembodohan Dairi sempat menggelar demo mengenai buruknya pengelolaan dan pelayanan di RSUD Sidikalang. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan mulai dari ketersediaan obat dan alat, penanganan pasien rawat inap, sampai keramahan perawat. Selain buruknya pelayanan, masyarakat juga mengeluhkan RSUD Sidikalang yang terlihat tak terurus. Bahkan, cat dinding bangunan sudah banyak terkelupas dan

berlumut, atap ruangan yang terbuat dari kayu ada beberapa yang lapuk, fasilitas papan nama dari kayu juga sudah memudar, beberapa keramik pecah. Ruangan yang sedikit membuat pengunjung pasien berdesakan. Dan karena lokasi yang tidak beraturan sering membuat masyarakat bingung.

Akibat buruknya pelayanan RSUD Sidikalang, Pemerintah Kabupaten Dairi mengingatkan manajemen RSUD Sidikalang agar mengutamakan pelayanan kepada pasien dan memastikan ketersediaan obat harus terus dijaga. Bupati Dairi juga menegaskan, rumah sakit adalah garda terdepan dalam pelayanan kesehatan dan untuk itu harus menyiapkan diri, baik peralatan maupun fasilitas penunjang lainnya.

Sebagai satu-satunya rumah sakit pemerintah di Kabupaten Dairi, RSUD Sidikalang diharapkan dapat memberikan pelayanan Kesehatan yang maksimal untuk masyarakat. Namun, masih banyak hambatan dan permasalahan sehingga tidak semua masyarakat merasakan pelayanan yang baik dari pihak RSUD. Terlebih lagi, banyak kasus besar yang menyita perhatian banyak orang, yang mengakibatkan masyarakat ragu kalau RSUD Sidikalang memberikan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan perundangan. Banyak masyarakat yang merasa bahwa RSUD Sidikalang tidak menjalankan fungsi pelayanan Kesehatan dengan baik.

Dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam, peneliti menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, metode Kano, dan integrasi IPA-Kano.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Defrian dan Mulyaningsih (2013) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di salah satu puskesmas Kabupaten Ngawi menggunakan pendekatan cross sectional. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat 26 atribut yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan, yang

dibagi ke dalam beberapa kategori, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Emy dan Wardana (2020), menganalisis Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Bintang Husada Bandar Lampung dengan menggunakan Metode Kano. Diperoleh 5 atribut yang diinginkan oleh pengunjung rumah sakit, dengan total 17 variabel penelitian. Berdasarkan hasil Analisa diperoleh atribut yang sangat berpengaruh kepada kenaikan pada tingkat kepuasan pengunjung jika atribut tersebut terpenuhi adalah kehandalan dan ketepatan penanganan pasien, penampilan karyawan yang energik, rapi dan bersih, memberikan rasa aman dalam pelayanan, dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat. Sementara atribut yang berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan, jika atribut tersebut tidak terpenuhi adalah kesungguhan dalam melayani pasien, keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan, kehandalan dan ketepatan penanganan pasien, serta ketepatan melakukan diagnosa.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang. Selain itu, belum ada juga penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang yang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), metode Kano, dan integrasi IPA-Kano sekaligus sehingga peneliti ingin melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang menggunakan beberapa metode tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik pengguna jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam?

2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*?
3. Bagaimana menganalisis pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*?
4. Bagaimana mengkategorikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam berdasarkan metode Kano?
5. Bagaimana menganalisis pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano?

1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Mendeskripsikan karakteristik pengguna jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam.
2. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*.
3. Menganalisis pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Rumah Sakit Umum Sidikalang pada bagian penyakit dalam berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*.
4. Mengkategorikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam berdasarkan metode Kano.
5. Mengetahui prioritas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan integrasi metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Penulis
 1. Menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah kedalam masalah yang sebenarnya terjadi pada instansi.
 2. Mengembangkan wawasan keilmuan tentang metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan metode Kano.
- b. Bagi Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang
 1. Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada bagian penyakit dalam.
 2. Sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan mempunyai Batasan masalah yaitu responden yang diteliti hanya pengguna jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang yang berusia minimal 17 tahun.