

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berdasarkan pada kebutuhan masyarakat sebagai bentuk kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap Warga Negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala sumber daya yang tersedia dengan maksimal.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Peningkatan mutu atau kualitas layanan kesehatan yang maksimal menjadi harapan bagi pengguna jasa rumah sakit, sedangkan untuk bisa melayani dengan baik rumah sakit membutuhkan biaya yang memadai. Kualitas layanan rumah sakit selanjutnya akan mempengaruhi kredibilitas dan *image* rumah sakit dihadapan masyarakat luas. Karena itu, kualitas layanan rumah sakit merupakan hal yang penting dan utama bagi rumah sakit itu sendiri maupun bagi para pengguna jasanya. Setiap rumah sakit berusaha untuk dapat menyediakan layanan yang sebaik mungkin. Dengan diberikannya kualitas layanan yang maksimal membuat para pengguna jasa merasa puas. Pasien rawat inap merupakan salah satu pengguna jasa yang paling merasakan layanan yang diberikan oleh rumahsakit, karena pasien memiliki intensitas layanan yang lebih besar daripada pasien rawat jalan yang tidak menginap.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 disebutkan 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 sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan

standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, sebaliknya masyarakat yang tidak merasa puas sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya. Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan mutu kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Peningkatan mutu atau kualitas layanan kesehatan yang maksimal menjadi harapan bagi pengguna jasa rumah sakit, sedangkan untuk bisa melayani dengan baik rumah sakit membutuhkan biaya yang memadai. Kualitas layanan rumah sakit selanjutnya akan mempengaruhi kredibilitas dan *image* rumah sakit dihadapan masyarakat luas. Karena itu, kualitas layanan rumah sakit merupakan hal yang penting dan utama bagi rumah

sakit itu sendiri maupun bagi para pengguna jasanya. Setiap rumah sakit berusaha untuk dapat menyediakan layanan yang sebaik mungkin. Dengan diberikannya kualitas layanan yang maksimal membuat para pengguna jasa merasa puas. Pasien rawat inap merupakan salah satu pengguna jasa yang paling merasakan layanan yang diberikan oleh rumah sakit, karena pasien memiliki intensitas layanan yang lebih besar daripada pasien rawat jalan yang tidak menginap.

Dalam hal ini, peneliti ingin meneliti tentang pelayanan kesehatan yang ada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai terkait dengan kualitas pelayanan publik. Untuk itu peneliti memilih lokus di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai karena peneliti menemukan gejala permasalahan yang tepat untuk di jadikan subjek penelitian. Dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi pasien, rumah sakit dituntut untuk dapat menjalankan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin kepada pasien sehingga mereka akan memperoleh kepuasan secara maksimal. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan

dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan dalam membangun kepercayaan masyarakat sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban sebagai warga Negara sehingga terwujud penyelenggaraan Negara dalam pelayanan publik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah badan yang melaksanakan pelayanan di bidang jasa kesehatan yang terdapat di Kota Dumai. Rumah sakit ini merupakan milik Pemerintah Daerah dan rumah sakit ini adalah rumah sakit yang menjadi salah satu rumah sakit acuan di Kota Dumai, sehingga diharapkan dapat memberi pelayanan bermutu selaras dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit, tidak hanya jasa kesehatan yang bersifat penyembuhan, rumah sakit juga diharapkan dapat menimbulkan rasa puas pada pasien. Oleh sebab itu harus ada tanggapan mengenai pelayanan dari pasien atau masyarakat sebagai pemakai pelayanan. Nantinya diharapkan berpengaruh baik pada peningkatan kualitas

pelayanan pada rumah sakit dan juga sangat berpengaruh pada peningkatan kepuasan pasien dan masyarakat yang menggunakan pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai merupakan Satuan Kerja perangkat Daerah Tipe "B" yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 1549/Menkes Kesos/SK/X/2000 tanggal 16 Oktober 2000. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal menegaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.

Sesuai dengan peraturan Wali kota Dumai No. 42 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, dinyatakan bahwa kedudukan RSUD Kota Dumai adalah perangkat daerah yang disertai wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna, dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan upaya rujukan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Dumai.

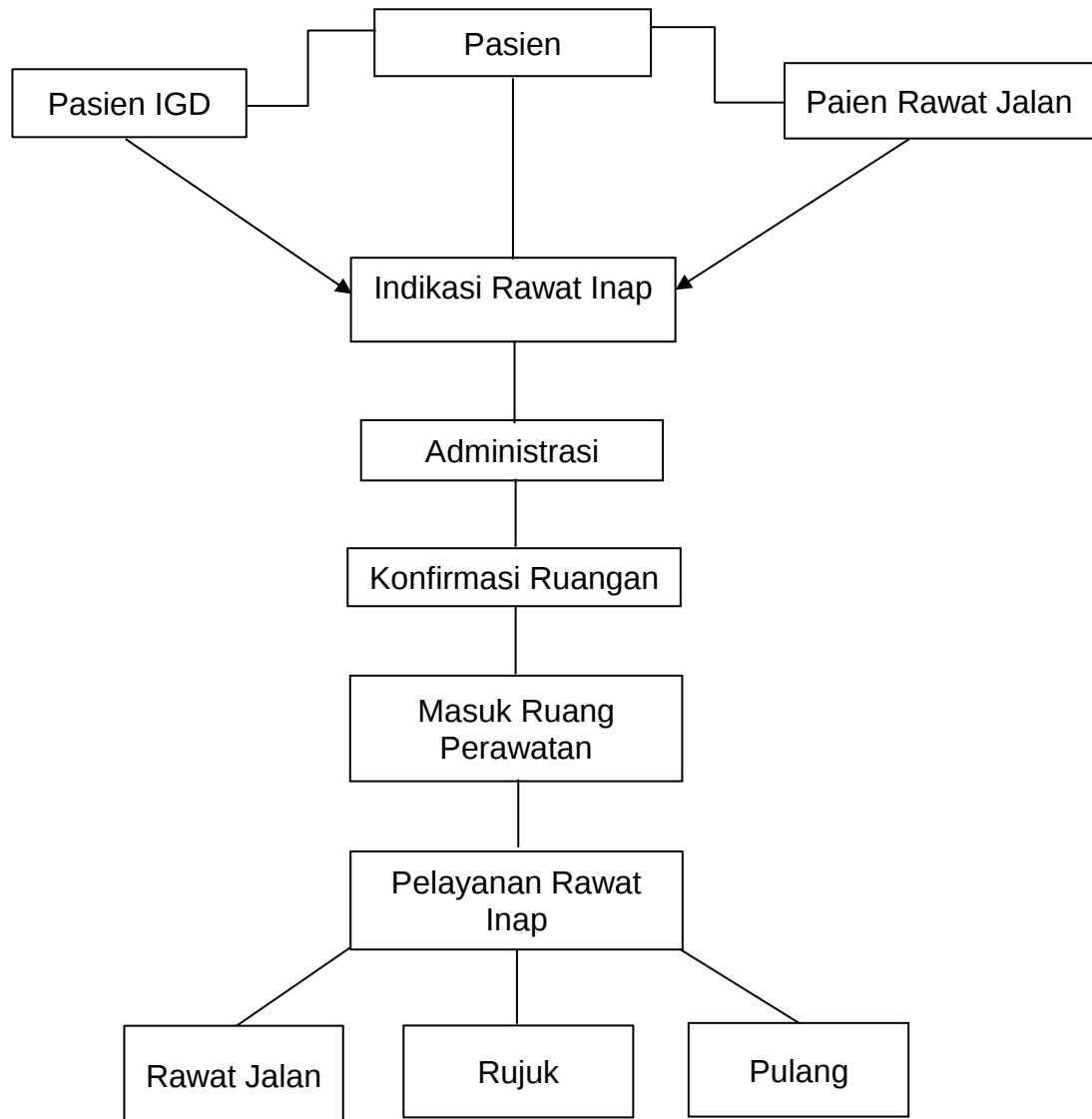
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai merupakan badan yang melaksanakan pelayanan di bidang jasa kesehatan yang

terdapat di Kota Dumai. Rumah sakit ini merupakan milik Pemerintah Daerah dan rumah sakit ini adalah rumah sakit yang menjadi salah satu rumah sakit acuan di Kota Dumai, sehingga diharapkan dapat memberi pelayanan bermutu selaras dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit, tidak hanya jasa kesehatan yang bersifat penyembuhan, rumah sakit juga diharapkan dapat menimbulkan rasa puas pada pasien.

Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakit. Instalasi rawat inap merupakan sarana untuk perawatan pasien yang memerlukan rawatan berkelanjutan. Instalasi rawat inap merupakan unit yang menyediakan jenis pelayanan. Dalam pelaksanaan standar jenis pelayanan rawat inap dibutuhkan kriteria berdasarkan sarana prasarana yang harus dipenuhi oleh rumah sakit.

Untuk mengetahui prosedur pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada gambar berikut:

Bagan I.1
Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai



Sumber Data : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, 2022

Rawat inap memiliki jenis pelayanan dan persyaratan. Berikut ini adalah jenis pelayanan dan persyaratan pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai sebagai berikut:

Tabel I.1
Jenis dan Persyaratan Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit
Umum (RSUD) Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1	Irna A Pria (Perawatan kasus penyakit dalam)	• Surat pengantar/ Permintaan rawat inap • Fotocopy Kartu BPJS/ KIS/ JAMKESKO, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Jaminan Perusahaan • Surat rujukan • Surat Elektibilitas Peserta (SEP) • Rekam Medis
2	Irna A Wanita (Perawatan kasus penyakit dalam)	
3	Irna B (Perawatan kasus bedah)	
4	Irna C (Perawatan anak)	
5	Perawatan Kebidanan dan Kandungan (Kebidanan dan Kandungan)	• Formulir Permintaan Masuk ICU dari DPJP • Fotocopy Kartu BPJS/ KIS/ JAMKESKO, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Jaminan Perusahaan • Surat rujukan • Surat Elektibilitas Peserta (SEP) • Rekam Medis
6	Perawatan Intensif (ICU)	
7	Perawatan Perinatal (Perinatologi)	• Surat pengantar/ Permintaan rawat inap • Fotocopy Kartu BPJS/ KIS/ JAMKESKO, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Jaminan Perusahaan • Surat rujukan • Surat Elektibilitas Peserta (SEP) • Rekam Medis
8	Perawatan VIP (VIP)	

Sumber data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas di jelaskan bahwa setiap pengurusan pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan sehingga akan lebih mudah dalam melengkapi persyaratannya.

Mengenai sarana dan prasarana rumah sakit tipe B berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit mengatakan bahwa sarana dan prasarana di sesuaikan dengan tingkatan rumah sakit itu sendiri, berdasarkan peraturan tersebut rumah sakit tipe B harus memiliki sarana dan prasarana sesuai ketentuan kementrian yang telah di tetapkan. Rumah sakit tipe B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sedikit 4 pelayanan dasar, pelayanan penunjang medik, 8 pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 pelayanan sub spseialis dasar.

Instalasi rawat inap merupakan unit pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai memiliki Tenaga Medis yang terdiri dari

- 1 Dokter Spesialis
- 2 Dokter Gigi
- 3 Dokter Umum

- 4 Perawat
- 5 Bidan
- 6 Farmasi
- 7 Ahli Gizi

Sedangkan tenaga Non Medis terdiri dari:

- 1 Administrasi
- 2 Akuntansi
- 3 Cleaning Service
- 4 Security

Dalam Permenkes No.340/MENKES/PER/III/2010 pasal 1 ayat (5) mengatakan fasilitas merupakan segala sesuatu hal yang menyangkut sarana, prasarana maupun alat (baik alat medik maupun alat non medik) yang dibutuhkan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien. Untuk itu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai memiliki kapasitas 331 tempat tidur yang di sediakan Adapun jumlah tempat tidur kelas perawatan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.2
Jenis Instalasi dan Jumlah Tempat Tidur Pada Rawat Inap Rumah
Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2022 Permenkes
No.340/MENKES/PER/III/2010

NO	Instalasi	Jumlah Tempat Tidur
1	Irna A	68
2	Kesehatan anak	28
3	Obstetri	61
4	Bedah	56
5	Luka Bakar	4
6	Jiwa	6
7	Paru-paru	21
8	Isolasi	4
9	ICU	12
10	Umum	36
11	Perinatologi/Bayi	25
Jumlah		331

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai 2022

Dari tabel I.2 dapat dilihat bahwa jumlah tempat tidur rawat rawat inap sebanyak 331 tempat tidur, diantaranya irna a berjumlah 68 tempat tidur, Kesehatan anak berjumlah 28 tempat tidur, obstetri berjumlah 61 tempat tidur, bedah berjumlah 56 tempat tidur, luka bakar berjumlah 4 tempat tidur, jiwa berjumlah 6 tempat tidur, paru-paru berjumlah 21, isolasi berjumlah 4 tempat tidur, ICU berjumlah 12 tempat tidur, Perinatologi/bayi berjumlah 25 tempat tidur.

Instalasi rawat inap merupakan salah satu bentuk proses tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang sakit, dengan cara di

inapkan di ruangan yang disesuaikan dengan jenis penyakit yang dialami.

Rawat inap memiliki jumlah pasien pada setiap instalasi. Adapun jumlah pasien pada rawat inap pada (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.3 berikut:

Tabel I. 3
Jumlah Pasien Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
Kota Dumai 2022

No	Instalasi	Jumlah Pasien
1	Irna a	4.179
2	Kesehatan Anak	2.467
3	Obstetri	1.552
4	Bedah (Irna B)	2.719
5	Luka Bakar	199
6	Jiwa	87
7	Paru-paru	872
8	Isolasi tanpa tekanan negative	162
9	Perawatan intensif (ICU)	199
10	Umum	551
11	Pelayanan Rawat Darurat	378
12	Perinatologi/Bayi	915
	Jumlah	14.280

Sumber data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2022

Berdasarkan tabel I.3 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pasien keseluruhan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) pada tahun 2022 total sebanyak 14.280, diantara nya jumlah pasien yang paling banyak terdapat pada rawat inap irna a dan jumlah pasien yang paling sedikit dapat di lihat pada rawat inap jiwa.

Berdasarkan tabel I.2 dan I.3 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah tempat tidur dan jumlah pasien yang paling banyak terdapat pada rawat inap irna a. Untuk itu penulis memfokuskan penelitian ini pada rawat inap irna a.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumah sakitan rawat inap dilakukan pentahapan kriteria yang dimulai dari kriteria 1-9 dan dilanjutkan dengan kriteria 10-12. Berikut 12 kriteria rawat inap irna yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Komponen Bangunan yang digunakan tidak boleh memiliki tingkat porositas yang tinggi
2. Ventilasi Udara,
3. Pencahayaan Ruangan,
4. Kelengkapan Tempat Tidur,
5. Nakas(menyimpan barang pribadi pasien) per tempat tidur
6. Suhu dan Kelembaban Ruangan,
7. Ruang rawat dibagi berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Penyakit (Infeksi, Non Infeksi), dan ruang rawat gabung
8. Kepadatan Ruang Rawat (kamar) dan Kualitas Tempat Tidur (TT)
9. Tirai/Partisi Antar Tempat Tidur
- 10.Kamar Mandi Dalam Ruangan Rawat Inap
- 11.Kamar Mandi Sesuai Dengan Standar Aksesabilitas

12.Outlet Oksigen(memenuhi kebutuhan oksigen pasien setiap dibutuhkan).

Dalam pelaksanaan rawat inap dibutuhkan kriteria berdasarkan sarana prasarana yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Adapun fasilitas pada instalasi rawat inap irna a RSUD Kota Dumai adalah sebagai berikut:

Tabel I.4
Fasilitas Rawat Inap Pada Instalasi Irna a Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2022

No	Jenis Fasilitas	Jumlah	Satuan	Kondisi	
				Baik	Buruk
1	Jumlah tempat tidur pasien	68	Unit	46	22
2	AC	66	Unit	43	23
3	Toilet	50	Unit	32	18
4	Tiang Infus	35	Unit	22	5
5	Kursi ruang tunggu kamar	34	Unit	44	24
6	Tensimeter	32	Unit	18	14
7	Thermometer digital	28	Unit	16	12
8	Tabung oksigen	30	Unit	20	20
9	Lemari pakaian pasien	64	Unit	30	34

Sumber Data:Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, 2022

Berdasarkan tabel I.4 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa fasilitas rawat inap pada rawat inap irna a Kota Dumai masih belum cukup memadai, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya peralatan yang dalam kondisi buruk atau rusak seperti tempat tidur pasien, padahal jumlah pasien yang memilih tindakan rawat inap melebihi fasilitas yang tersedia

Kemudian, berkaitan dengan fasilitas penulis melakukan wawancara pada tanggal 16 Januari 2023 dengan Ibu Ulfiana (45 tahun) yang sedang berada pada rawat Inap irna a, beliau mengatakan:

“Menurut ibu mengenai fasilitas di ruangan irna disini bangku ruangan nya masih kurang sehingga keluarga pasien ada yang tidak mendapatkan bangku ruangan yang ada didalam kamar dan pada ruangan disini dek cuma kurang di pendingin ruangan aja ya. Soalnya AC nya mati. Waktu ditanyakan ke perawatnya, perawatnya bilang AC nya lagi rusak”

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, dinyatakan bahwa kedudukan RSUD Kota Dumai adalah unit pelaksana teknis pada Dinas Kesehatan Kota Dumai. Rumah Sakit Umum Daerah mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, RSUD Kota Dumai mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan medis;
2. Penyelenggaraan pelayanan penunjang medis dan non medis;
3. Penyelenggaraan pelayanan asuhan keperawatan;
4. Penyelenggaraan pelayanan rujukan;
5. Pelayanan pendidikan dan pelatihan;
6. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan;
7. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi dan keuangan;

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Rawat Inap RSUD Kota Dumai sudah memiliki prosedur dan hari kerja yang telah ditetapkan. Dan setiap jenis pelayanan sudah memiliki ketentuan waktu yang harus diselesaikan oleh petugas Rawat Inap RSUD Kota Dumai. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Rawat Inap RSUD Kota Dumai sudah memiliki prosedur dan hari kerja yang telah ditetapkan. Dan setiap jenis pelayanan sudah memiliki ketentuan waktu yang harus diselesaikan oleh petugas Rawat Inap RSUD Kota Dumai. Berikut jenis pelayanan dan prosedur pada rawat inap a RSUD Kota Dumai:

Tabel I.5

**Instalasi dan Prosedur Pelayanan Pada Rawat Inap Irna a Rumah
Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai 2022 Peraturan Walikota Dumai No.
19 Tahun 2019**

No	Instalasi	Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Irna a	Petugas pengantar pasien mengantar pasien ke ruang rawat inap	30 menit
		Petugas rawat inap serah terima pasien dan pasien di antar ke kamar	30 menit
		Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan	30 menit
		Perencanaan pulang pasien atau rujuk	30 menit
		Penyelesaian administrasi di kasir	30 menit
		Pasien pulang/rujuk	30 menit

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2022

Berdasarkan tabel I.6 persyaratan diatas dapat diketahui bahwa setiap pengurusan pelayanan rawat inap irna a Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan dibutuhkan sehingga akan lebih mudah dalam melengkapi persyaratannya. Pada tabel ini menjelaskan prosedur pelayanan yang ada di rawat inap yang dilakukan oleh petugas pelayanan yang ada RSUD Kota Dumai.

Berdasarkan hasil wawancara melakukan wawancara yang peneliti lakukan kepada Desni Fatma mengenai prosedur pelayanan pada ruangan rawat inap a ada Rabu tanggal 08 Agustus 2023 beliau mengatakan:

“Kemarin waktu saya sampai di rumah sakit di bagian igd, saya mengantri dulu selama 30 menit, setelah mengantri selama 30 menit saya langsung mendaftarkan nama ibu saya di bagian pendaftaran, setelah selesai pendaftaran saya di suruh menunggu selama 1 jam sama pegawai disana, tapi saya menunggu udah mau 2 jam, terus pegawai disana gak ada kasih arahan juga. Dan setelah hampir 3 jam saya menunggu barulah saya di suruh masuk ke ruangan rawat inap”.

Lalu penulis juga melakukan wawancara kepada ibu Erni (40 tahun) mengenai pelayanan perawat pada ruangan rawat inap a pada tanggal 08 Agustus 2023 beliau mengatakan:

“Pelayanan di ruangan rawat inap A menurut ibu pelayanan perawat nya untuk bisa lebih cepat merespon keluhan pasien, karena ketika ciran infus hampir habis saya melaporkan kepada perawat nya tetapi belum juga di respon, hingga 4 kali saya melaporkan kepegawai baru lah di responnya.”

Kemudian penulis melakukan wawancara pada tanggal 10 Agustus 2023 dengan bapak Sutrisno yang sedang berada pada rawat inap rawat inap irna a, beliau mengatakan:

“Pada waktu petugas rawat inap terima serah pasien ke kamar, kami disuruh menunggu dulu selama 30 menit, dan setelah saya menunggu selama 30 menit kamar nya belum ada masih di cari dan setelah dapat kamar yang kosong, kamar tersebut belum dibersihkan sehingga kami harus menunggu selama 1 jam sampai pegawai memberi arahan untuk masuk kedalam kamar yang sudah di bersihkan”.

Rumah sakit dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan baik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang pasien rasakan, sehingga nantinya dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada RSUD Kota Dumai khususnya pada Rawat Inap perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang

optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

Dari hasil observasi, penulis berpendapat bahwa masih ditemukannya sikap petugas yang cenderung tidak ramah kepada pasien maupun keluarga pasien. Penulis melakukan wawancara pada tanggal 9 Januari 2023 pada Ibu Fatma (58 tahun), beliau mengatakan:

“Kalau soal pelayanan menurut ibu sudah bagus namun ketika ibu sudah datang di pendaftaran petugasnya agak sedikit cuek kepada pasien dan pelayanan administrasinya terlalu buruk dan lelet.”

Berdasarkan gejala masalah yang penulis dapatkan di lokus penelitian, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian: **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap di RSUD Kota Dumai”**

B. Rumusan Masalah

Dari fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya tempat tidur pada kamar rawat inap ruangan rawat inap irna a (Tabel I.4)
2. Masih ditemukan ketidaksesuaian waktu pelayanan pada instalasi rawat inap irna a (Tabel I.5)

Dengan melihat gejala masalah yang ditemukan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui karakteristik dari pasien rawat inap di RSUD Kota Dumai.

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik rawat inap pada ruangan rawat inap irna a
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik rawat inap irna a

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD Kota Dumai dalam meningkatkan kualitas layanan Kesehatan rumah sakit.
- b. Sebagai bahan pengembangan dan penerapan ilmu administrasi khususnya pada study administrasi negara.
- c. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama.