

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan reformasi saat ini sangat menuntut adanya perubahan dalam pemerintahan yang baik (*Good Government*). Perubahan ini harus meliputi semua bidang termasuk bidang kesehatan, supaya tercapainya tujuan pembangunan nasional tersebut dibutuhkan antara lain tersedianya sumber daya manusia yang bagus, mandiri, serta berkualitas. Selain itu, dalam suatu perubahan memerlukan kualitas yang tinggi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 1 Ayat 1 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Azwar (2002), rumah sakit adalah intitusi yang integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial, berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, serta rumah sakit juga merupakan pusat latihan bagi tenaga profesi kesehatan dan sebagai pusat penelitian untuk riset kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, mereka berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Kebutuhan masyarakat akan kesehatan semakin tinggi, dikarenakan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan artinya kesehatan. Kesehatan bagi setiap orang sangatlah penting dimana kesehatan dapat menjadi tolak ukur sejahteranya seseorang atau tidak, maka dengan terus bertambahnya jumlah penduduk semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat terutama pelayanan di bidang kesehatan yang dimana pelayanan yang harus ditingkatkan dan berkualitas agar terjadinya pelayanan yang efektif dan efisien, dengan kesadaran yang kita hadapi sekarang warga negara mempunyai hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk melayani dengan baik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan pelanggan sangat penting karena pelanggan bisa mencari atau menggunakan pelayanan jasa dari pelaku profesi yang lain yang mereka sukai. Menurut Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2013), pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan. Sedangkan pelayanan memiliki pengertian sebagai sesuatu yang diberikan penjual kepada konsumen dalam bentuk tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki, sehingga penjual bisa memberikannya kepada konsumen yang satu dengan yang lainnya (Kotler, 2016)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis dari pelayanan publik. Pelayanan kesehatan adalah suatu usaha yang melangsungkan individu atau bersama dalam komposisi untuk dapat menghindari dan juga mengembangkan kesehatan, menjaga juga mengobati penyakit tiap-tiap masyarakat (Depkes RI, 2009). Ada banyak permasalahan terkait dengan pelayanan kesehatan baik pada pelayanan antrian, kurangnya SDM atau tenaga ahli, sulitnya akses, keterbatasan infrastruktur, dan berbagai masalah lainnya. Seperti yang terjadi di salah satu rumah sakit di Kabupaten Padang Pariaman, yaitu Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

Rumah Sakit Paru merupakan rumah sakit di Lubuk Alung yang melayani pasien khusus penyakit paru-paru. Dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan. Salah satu contoh keluhan yang dirasakan pasien yang menggunakan jasa pada Rumah Sakit Paru ini yaitu Afri Sonny yang mengeluhkan pelayanannya lambat sekali dan sangat jauh dari kata baik. Keluhan lainnya juga disampaikan oleh Arya Desweni

*“Orang tua saya dibentak oleh dokternya karena batuk-batuk diruangan.seorang dokter paru tidak menggunakan masker ketika praktek saja tidak sesuai SPO malah menyalahkan pasien batuk diruangan. Anda sehat dok? Anda ditugaskan mengobati pasien dengan keluhan batuk dan keluhan di paru bukan memarahi pasien di ruangan ketika batuk-batuk, kalau tidak suka pasien batuk diruangan silahkan gunakan masker atau lepas snelly anda”(Dikutip dari website resmi RSPSUMBAR.com.)*

Berdasarkan kutipan sebelumnya, dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Paru.

Rumah Sakit Paru (RSP) Lubuk Alung merupakan salah satu tempat rujukan utama untuk pasien penyakit tuberkulosis di Sumatera Barat. Rumah Sakit Paru Lubuk Alung sebelumnya bernama Balai Pengobatan Penyakit Paru-paru (BP4) Lubuk Alung. Perubahan ini berdasarkan rekomendasi dari hasil *study* kelayakan yang dilaksanakan pada tahun 2012. Surat keputusannya dikeluarkan oleh Gubernur Sumatera Barat tanggal 30 Maret 2015 dengan nomor 445-266-2015 tentang izin operasional Rumah Sakit Paru Kelas B. Rumah Sakit Paru Lubuk Alung merupakan unit pelaksana teknis daerah (UPTD) dinas kesehatan Provinsi Sumatera Barat yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang dinas di bidang pengobatan penyakit paru-paru. RSP berperan penting dalam menjalankan program penanggulangan penyakit tuberkulosis. RSP juga berperan sebagai tempat rujukan penegakan diagnosis di Provinsi Sumatera Barat khususnya dan juga beberapa provinsi tetangga seperti Sumatera Utara, Riau, Jambi, dan lain-lain. Secara geografis, RSP Lubuk Alung berlokasi di Jalan dr. M.Djamil no. 110, Kelurahan Teluk Belibi, Kecamatan Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat (Rumah Sakit Paru, 2016).

Rumah Sakit Paru menyediakan berbagai layanan kesehatan terhadap pasien khususnya pasien umum. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Paru saat ini tidak menerima pasien asuransi. Hal ini dapat dilihat pada salah satu media online yaitu, Menurut Kepala BPJS kesehatan Cabang Padang, Asyraf Mursalina

mengatakan mencatat ada tiga rumah sakit milik pemerintah yang belum terakreditasi. Padahal ke depan dalam aturannya seluruh rumah sakit yang bermitra dengan BPJS sudah harus mengantongi akreditasi, ketiga RS tersebut yakni, RSUD Dr Rasidin Padang, RSUD Dr Rasidin Pariaman, dan RS Paru Sumatera barat di Kabupateng Padang Pariaman dikutip dari media online HALUAN.com.

Pelayanan rawat inap dalah salah satu pelayanan di Rumah Sakit Paru. Pelayanan Rawat Inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Rawat Inap atau disebut juga dengan Opname adalah sebuah istilah dimana pasien sebuah rumah sakit harus menjalani proses perawatan yang ditangan oleh dokter sesuai dengan penyakit yang diderita dikutip dari website resmi Panduanbpjs.com. Pada Rumah Sakit Paru ini belum memiliki banyak ruang rawat inap yang tersedia. Seperti, yang diungkapkan salah satu dokter spesialis paru di rumah sakit paru tersebut Rizki Amalia yang biasa di sapa Kiki. Kiki mengatakan pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah menurunkan anggaran untuk tahap pembangunan ruang rawat inap namun, hal tersebut terkendala wabah virus corona. Kemudian terjadi kendala di SPK-nya sedikit, jadi dananya juga belum bisa diturunkan dikutip dari media online Langgam.id.

*Service Quality* atau kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011). Sedangkan menurut Sunyoto (2012), kualitas adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah

mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Pelayanan yang bagus adalah faktor penting yang perlu diperhatikan dalam bidang kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Namun, pada Rumah Sakit Paru ini masih sangat banyak keluhan-keluhan pelayanan yang dapat dilihat dari media maupun secara langsung. Dengan itu, Rumah Sakit Paru Sumatera Barat memiliki tanggung jawab dalam pelayanan yang akan diberikan kepada pasien agar tidak terdapat ketidakpuasan atau kesalahan kepada pasien dalam menggunakan pelayanan rawat inap tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk membahas masalah ini dengan judul “*Service Quality* pada Pelayanan Rawat Inap Pasien di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana *Service Quality* pada pelayanan rawat inap pasiendi Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah :

Untuk mengetahui *Service Quality* pada pelayanan rawat inap pasiendi Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?

## **1.4 Metode Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat yang beralamat di Jalan dr. M. Djamil no. 110, Kelurahan Teluk Belibi, Kecamatan Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat selama 40 hari dengan metode observasi. Dalam magang ini peneliti menggunakan metode observasi, yakni pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung kegiatan yang terjadi pada Rumah Sakit Paru. Dengan kata lain, dilakukan langsung dilapangan untuk mencatat, mengamati perilaku pasien umum yang rawat inap, lalu mengamati bagaimana perusahaan melakukan pelayanan rawat inap pada pasien umum tersebut.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diisi dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas konsep dan teori yang dipakai untuk melakukan observasi bertujuan memecahkan masalah dari judul, serta berisi gagasan-gagasan yang menjadi acuan pada pembahasan berikutnya.

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang profil perusahaan Rumah Sakit Paru Sumatera Barat, kegiatan yang dilakukan perusahaan, visi dan misi perusahaan, sejarah perusahaan, dan ruang lingkup perusahaan.

### BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas uraian dan pembahasan teori yang terdapat pada bab II dari *Service Quality* pada pelayanan rawat inap pada pasien umum di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat melalui metode penelitian di lakukan, bab ini juga menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi bahasan kesimpulan serta saran dari hasil pembahasan terkait dengan judul dan teori yang dipilih oleh penulis, sehingga nantinya dapat memberikan saran untuk perusahaan maupun pembaca tugas akhir.

