

BAB 1

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang memiliki jumlah penduduk yang besar dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pertumbuhan jumlah penduduk tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik, salah satunya pelayanan kesehatan (Syahna & Adzkia, 2025). (Vanesa Sondakh et al., 2023) menyebutkan pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas hidup masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, sistem pelayanan yang efektif, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, tingginya jumlah kunjungan pasien, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional (Badar, 2022). Kondisi tersebut menuntut setiap institusi pelayanan kesehatan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan mutu pelayanan agar mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat (Krisyanto & Irianto, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap

warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(Abdul Sani, 2021) mengungkapkan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan di bidang kesehatan. Kesehatan saat ini tidak lagi dipandang sekadar kebutuhan tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan utama masyarakat. Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan hidup sejahtera lahir maupun batin (Krismanto & Irianto, 2021). Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah maupun institusi pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna layanan (Ramdahani, 2025). Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, aman, dan sesuai standar operasional yang berlaku.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada penyembuhan penyakit, tetapi juga memperhatikan kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat, bahkan dapat memengaruhi citra rumah sakit di mata publik (Jannah et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui berbagai kebijakan dan regulasi. Salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 yang ditetapkan oleh Presiden ke 7 Republik Indonesia Joko Widodo tentang tujuan pembangunan kesehatan yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat untuk masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2025 Peraturan Gubernur Kepulauan Riau yaitu tentang “Fasilitas Pelayanan Kesehatan” adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan Kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat”. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. (Istiqamah, 2024) menyebutkan pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sekaligus menjadi investasi dalam pembangunan sumber daya manusia yang produktif.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah tempat dan / atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. (Vanessa Sondakh et al., 2023) menjelaskan rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketersediaan tenaga medis, fasilitas penunjang, sistem administrasi, teknologi pelayanan, serta kemampuan manajemen rumah sakit dalam mengelola pelayanan kesehatan secara optimal (Faiz et al., 2025).

Salah satu bagian penting dalam pelayanan rumah sakit adalah unit rawat jalan. Unit rawat jalan merupakan pintu utama pelayanan kesehatan karena menjadi tempat pertama bagi pasien untuk memperoleh pemeriksaan, konsultasi, pengobatan, kontrol, maupun tindak lanjut pelayanan medis lainnya (Umi khoirul et al., 2024). Tingginya intensitas interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien di unit rawat jalan menjadikan kualitas pelayanan pada unit ini sangat menentukan citra rumah sakit secara keseluruhan. Setia Ningsih et al., 2021) menyebutkan pelayanan rawat jalan yang baik akan memberikan kesan positif kepada pasien, sedangkan pelayanan yang lambat, kurang ramah, dan tidak terorganisasi dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bintan Kijang Kota merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. RSUD Kabupaten Bintan merupakan rumah sakit kelas C dengan status akreditasi lulusan perdana yang menjadi rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat di beberapa wilayah, seperti Bintan Timur, Gunung Kijang, Toapaya, dan wilayah sekitarnya. Sebagai rumah sakit rujukan, RSUD Kabupaten Bintan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas melalui dukungan sarana dan prasarana, tenaga kesehatan, sistem pelayanan, serta fasilitas medis yang memadai.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, RSUD Kabupaten Bintan memiliki berbagai fasilitas pelayanan di unit rawat jalan, antara lain Poli Klinik Penyakit Dalam, Poli Klinik Paru, Poli Klinik Obstetri dan Ginekologi, Poli Klinik Gigi, Poli Klinik Anak, Poli Klinik Jiwa, Poli Klinik Saraf, Poli Klinik Bedah, Poli Klinik Kulit, Poli Klinik Jantung, Poli Klinik Mata, Rehabilitasi Medik, Fisioterapi, Okupasi Terapi, hingga *Medical Check Up* (MCU). Keberadaan berbagai fasilitas tersebut menunjukkan bahwa RSUD Kabupaten Bintan telah berupaya menyediakan pelayanan kesehatan yang cukup lengkap bagi masyarakat.

Tabel 1. 1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat RSUD Kijang

No.	Jenis Fasilitas Layanan Kesehatan
1.	Poli Klinik Penyakit Dalam
2.	Poli Klinik paru
3.	Poli Klinik Obstetri Ginokologi dan Kandung
4.	Poli Klinik Gigi
5.	Poli Klinik Sehati
6.	Poli Klinik Anak
7.	Poli Klinik Jiwa
8.	Poli Klinik Saraf
9.	Poli Klinik Bedah
10.	Poli Klinik Kulit
11.	Poli Klinik Jantung
12.	Poli Klinik Psikologi
13.	Poli Klinik Mata
14.	Poli Klinik Penyakit Mulut
15.	Poli Klinik Umum
16.	Rehabilitasi Medik
17.	FISIOTERAPI
18.	Okupasi Terapi
19.	MCU

Sumber : Profil RSUD Kabupaten Bintang Kijang Kota

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa RSUD Kabupaten Bintang Kijang Kota memiliki fasilitas pelayanan rawat jalan yang cukup lengkap dan beragam. Akan tetapi, ketersediaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, khususnya pada unit rawat jalan, seperti lamanya waktu tunggu pelayanan, dan kurangnya tenaga medis, seperti dokter. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara fasilitas pelayanan yang tersedia dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, permasalahan yang paling sering dikeluhkan masyarakat adalah kurangnya tenaga medis, seperti dokter, lamanya waktu tunggu pelayanan, terutama pada bagian pendaftaran dan pengambilan nomor antrian. Selain itu, belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi dan antrian pasien menyebabkan proses pelayanan masih berjalan kurang efektif dan efisien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat, nyaman, dan profesional.

Fenomena tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit masih menjadi perhatian masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Jumaidi, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan kenyamanan fasilitas. Penelitian lain oleh (Krismanto & Irianto, 2021) juga menjelaskan bahwa rendahnya kualitas pelayanan kesehatan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Namun, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa meskipun fasilitas pelayanan kesehatan telah memadai, kualitas pelayanan belum tentu dinilai baik oleh pasien apabila pelayanan administrasi dan sistem antrian belum berjalan efektif. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi persoalan yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari aspek sumber daya manusia, fasilitas, maupun sistem pelayanan yang diterapkan oleh rumah sakit.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, diketahui bahwa sebagian besar penelitian hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara umum, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pada unit rawat jalan di RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota masih sangat terbatas. Selain itu, kondisi pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit memiliki karakteristik dan permasalahan yang berbeda-beda, sehingga hasil penelitian di rumah sakit lain belum tentu dapat menggambarkan kondisi pelayanan di RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan guna mengetahui secara lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota serta faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan mengingat unit rawat jalan merupakan salah satu pelayanan utama yang paling banyak digunakan masyarakat dan menjadi wajah utama rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Apabila kualitas pelayanan pada unit rawat jalan tidak segera ditingkatkan, maka dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan Kijang Kota”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*)?
2. Apa saja indikator yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
2. Untuk mengetahui pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah berdasarkan dimensi *SERVQUAL*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan kajian ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, khususnya di unit rawat jalan rumah sakit.
3. Penelitian ini juga dapat memperkaya kajian mengenai penerapan teori kualitas pelayanan (seperti konsep *SERVQUAL*) dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen RSUD dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan, sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pasien.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi untuk meningkatkan profesionalisme, responsivitas, dan kualitas interaksi dengan pasien.
3. Penelitian ini dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan kesehatan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik, nyaman, dan berkualitas.

