

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaannya mendorong kebijakan pelayanan diantaranya pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar yang berlaku, dengan memanfaatkan sumber daya secara wajar untuk memberikan layanan yang aman dan memuaskan, sesuai norma dan etika yang berlaku, serta memperhatikan konsumen (Melliniawati et al., 2023). Hal ini didukung sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan data kementerian tahun 2023, tantangan umum kualitas layanan kesehatan di Indonesia, disebabkan terbatasnya jumlah sektor kesehatan. Meskipun ada sistem jaminan kesehatan nasional, banyak rumah sakit mengalami kesulitan dalam penyediaan layanan yang memadai. Masalah tersebut kurangnya ahli poliklinik, sehingga menyebabkan jumlah kunjungan masyarakat yang tidak merata. Selain itu, kurangnya edukasi masyarakat dalam akses pelayanan dapat menghambat pemakaian layanan, diakibatkan tidak tahunya masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Tabel 1 1 Jumlah Kunjungan Pasien 2025

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien (Orang)
1	Januari	6094
2	Februari	7477
3	Maret	6365
4	April	6494
5	Mei	6964
6	Juni	6875
7	Juli	8457
8	Agustus	7389
9	September	7745
10	Oktober	8657

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang

RSUD Kota Tanjungpinang ditetapkan sebagai lokasi penelitian, karena di beberapa bulan terakhir mengalami lonjakan jumlah pasien. Berdasarkan pengamatan serta wawancara peneliti, meskipun jumlah pasien setiap semesternya mengalami peningkatan, tetapi jumlah tersebut tidak sebanding dengan Rumah Sakit Angkatan Laut, karena kurangnya dokter spesialis bedah seperti outopedi, serta poliklinik. RSUD Kota Tanjungpinang hanya memiliki bedah umum sehingga menjadi pertimbangan sumber daya nya untuk mempertahankan pelayanan rumah sakit memberikan ruang publiknya agar masyarakat setia pada pelayanannya.

Penelitian ini dilatarbelakangi partisipasi masyarakat dan lembaga yang dilibatkan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang untuk memberikan inisiatif yang dapat memberikan rekomendasi berkelanjutan yang belum maksimal, dikarenakan kesenjangan pemahaman masyarakat terhadap benturan regulasi sehingga dibutuhkan adanya pertimbangan layanan berupa edukasi administrasi dalam pengambilan obat, pelayanan prioritas serta edukasi fasilitas sumberdaya poliklinik yang selalu menjadi perhatian tindak lanjut kedepannya

Permasalahan layanan dapat dilihat dari segala hal seperti manajemen pelayanan tentang pelayanan, dan kemudian cara rumah sakit agar masyarakat selalu berkunjung dan memerhatikan keperluan pasien sehingga ini menjadi penjaminan rumah sakit dalam peningkatan layanannya. Berdasarkan strategi rumah sakit melakukan dan mengusahakan perubahan status BPJS menjadi nilai positif untuk pasien dan rumah sakit lainnya, masyarakat berkunjung lebih mudah tanpa biaya, sedangkan rumah sakit dapat meningkatkan pendapatannya melalui pemerintah.

Partisipasi menjadi kebutuhan RSUD Kota Tanjungpinang melibatkan masyarakat untuk memperoleh masukan dirasa kurang memadai melalui diskusi kelompok dan harapan pasien yang pada tindak lanjutnya dapat menciptakan layanan terbaik terutama fasilitas layanan yang disediakan rumah sakit yang menjadi prioritas. Dengan cara ini, partisipasi masyarakat tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga menciptakan rasa memiliki terhadap layanan kesehatan yang disediakan kedepannya.

Partisipasi masyarakat menurut Isbadi (2007) adalah keikutsertaan Masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan potensi di masyarakat, pengambilan keputusan tentang alternatif untuk menangani masalah, pelaksanaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi. Secara teoritis, partisipasi masyarakat dapat dilihat sebagai elemen kunci dalam model pemerintahan partisipatif (*participatory governance*), hal ini masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi layanan

Berdasarkan penjelasan tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang melakukan tanggungjawab berdasarkan saluran komunikasi yang dapat diakses kepada masyarakat melalui media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp* kemudian dari aspirasi keluhan dan masukan tersebut menjadi bahan evaluasi bersama para aktor yang berkepentingan dalam menuntaskan keluhan dan masukan melalui forum konsultasi publik.

Sehingga dapat disimpulkan masyarakat dalam hal ini tidak dilibatkan secara langsung, partisipasi masyarakat hanya sebatas tanggapan melalui media sosial yang kemudian dituntaskan oleh aktor yang memiliki pertimbangan sesuai dengan keluhan yang terjadi di masyarakat. Hal ini menjadi dasar ditujukan forum untuk meningkatkan pemahaman bersama serta sejauhmana forum tersebut menghasilkan tindak lanjut kedepannya guna meningkatkan layanan rumah sakit.

Konsep kualitas layanan dijelaskan oleh Urban (2009) yang menunjukkan bahwa umpan balik dari masyarakat dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang terus mengalami peningkatan. Melalui Forum Konsultasi Publik, untuk menerima peringatan dan perbaikan sehingga output dari pelaksanaan sesuai dengan harapan dan cita cita masyarakat kedepannya.

Forum Konsultasi Publik (FKP) tidak hanya berfungsi sebagai wadah untuk mendengarkan kritik, tetapi juga sebagai sarana untuk mengedukasi masyarakat mengenai prosedur dan standar pelayanan. Kajian ini membuka peluang umpan balik bagi masyarakat dan manajemen rumah sakit terutama fasilitas layanan rumah sakit seperti poliklinik. Dengan melibatkan masyarakat dalam dialog terbuka, rumah sakit dapat mengidentifikasi masalah dan merumuskan solusi yang tepat

sasaran dan membangun kepercayaan antara pihak rumah sakit dan pengguna layanan, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan adaptif.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat, khususnya melalui forum konsultasi publik, memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Fitorian dan Yuliani (2020) dalam (Kartika & Sri Rahayu, 2024) terkait efektifitas FKP yang dilakukan secara virtual dan tatap muka menghasilkan output yang berbeda dimana ketika FKP dilakukan secara virtual partisipasi masyarakat dalam forum lebih rendah dari FKP tatap muka.

Partisipatory government merupakan konsep penelitian sistem pemerintahan dengan melibatkan kalangan masyarakat secara aktif dalam memberikan keputusan dalam merumuskan kebijakan dan kemudian diimplementasikan kebijakan tersebut. Tujuannya menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

Participatory Governance dapat memecahkan gejala masyarakat dalam layanan kesehatan. Teori ini menekankan keterlibatan masyarakat dalam proses-evaluasi pengambilan keputusan. Penerapan tersebut memunculkan prinsip *participatory governance* melalui beberapa asupan guna memberi solusi RSUD Kota Tanjungpinang dengan menyampaikan masukan dan kritiknya melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk mengidentifikasi masalah. Dengan mengadopsi pendekatan ini, rumah sakit berkinerja dan membangun kepercayaan dan akuntabilitas penyedia dan pengguna untuk meminimalisir masalah komunikasi dan meningkatkan efektifnya pelayanan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik khususnya dalam bidang tata kelola pelayanan kesehatan berbasis partisipasi masyarakat (*participatory governance*). Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi RSUD Kota Tanjungpinang dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan. Sejalan dengan pandangan Kurniawan (dalam Pasolong, 2010), mengenai pemenuhan keperluan masyarakat secara profesional dan berkesinambungan.

Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana kualitas partisipasi dan tindak lanjutnya dalam forum konsultasi publik melalui konsep *participatory governance* dapat diterapkan di lingkungan deliberasi khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis sejauhmana aspirasi melalui keluhan dan masukan dapat direspon dan ditindaklanjuti serta menjadi bahan evaluasi kedepannya di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan partisipasi dan umpan balik di lingkungan forum.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas partisipasi yang terjadi dalam forum konsultasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang?
2. Bagaimana tindak lanjut forum konsultasi publik yang dilakukan oleh para

pemangku kepentingan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Adapun maksud dari penelitian ini dilakukan, diantaranya:

1. Untuk mengetahui kualitas partisipasi yang terjadi dalam forum konsultasi publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui tindak lanjut forum konsultasi publik yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis

Adapun temuan hasil pada studi ini untuk mengembangkan ilmu dasar administrasi publik terutama pada kajian perbaikan tindak lanjut dimana pada penelitian ini memusatkan perhatian pada informasi memberitahukan tentang rencana kebijakan pemerintah dan rumah sakit tentang perubahan status BPJS, pelayanan sistem dengan memberikan layanan dalam pengambilan obat, publikasi pelayanan rumah sakit

1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang dalam melakukan perbaikan dan kemudian

dapat menindaklanjuti implementasi melalui evaluasi tindak lanjut perbaikan dengan giat.

