

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan negara wajib memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang salah satunya di bidang kesehatan. Dalam prakteknya, urusan wajib ini diaktualisasikan ke dalam berbagai kebijakan pemerintah terutama pada penguatan sumber daya yang menciptakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Kebijakan-kebijakan pelayanan publik di bidang kesehatan sudah dilakukan pemerintah. Namun demikian, kualitas dari layanan kesehatan yang dihasilkan belum mampu menciptakan kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai paraktek ketidak profesional dokter dan tenaga medis di sejumlah rumah sakit, tersedianya fasilitas kesehatan yang masih terbatas sebagai sarana pendukung, sampai pada biaya penanganan kesehatan di rumah sakit yang masih tinggi. Untuk itu, perlu dilakukan upaya penyelesaian yang komprehensif, mengingat sudah sangat besar pemerintah menggunakan fasilitas anggaran negara dalam menjamin ketersediaan pelayanan yang baik di bidang kesehatan.

Mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik di rumah sakit tentunya menjadi harapan masyarakat. Dengan demikian, organisasi pelayanan kesehatan baik di tingkat pusat maupun di daerah harus mampu menempatkan masyarakat sebagai fokus pelayanan utamanya dari berbagai bentuk fasilitas kesehatan yang tersedia. Hal ini sejalan dengan amanat dari Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/Menkes/SK/VI/2000, bahwa pembangunan kesehatan ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dengan tingkat kepedulian pemerintah yang baik, maka akan meningkat pula

kesadaran mengenai arti hidup sehat dalam masyarakat. Oleh karena itu, prinsip kesehatan yang berkualitas harus disejalkan kebutuhan masyarakat dengan dinamika penyakit yang sangat komprehensif. Penyelenggaraan urusan kesehatan oleh pemerintah di daerah sudah diamanatkan juga dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Bahwa kegiatan wajib pemerintahan daerah Kabupaten/Kota dan daerah Provinsi yang salah satunya urusan di bidang kesehatan.

Urusan kesehatan ini menempati urusan ke dua yang harus di kelola dengan baik. maka pemerintah daerah harus bertanggungjawab pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di daerah. Tentunya semua ini dilakukan dengan memberikan pelayanan kesehatan prima. Bentuk pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan di daerah salah satunya adalah mendukung terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang memiliki kemampuan penanganan kesehatan yang maksimal. Sehingga masyarakat di daerah dapat dengan mudah terlayani pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah berusaha memberikan kemudahan fasilitas kesehatan dengan terus membangun rumah sakit dan puskesmas yang tersebar di beberapa wilayah. Namun demikian hal tersebut juga terlihat belum mendukung keberhasilan secara menyeluruh pembangunan kesehatan yang berkualitas. Salah satunya, RSUD Raja Ahmad Tabib yang ada ibu kota pemerintah Provinsi Kepulauan Riau di Kota Tanjungpinang.

RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau merupakan rumah sakit rujukan daerah dengan kualifikasi kelas B Pendidikan. Pengoperasiannya berdasarkan Surat Izin Operasional Rumah Sakit oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dengan Nomor 001/Dinkes/II/Tahun 2013. Keberadaan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau adalah untuk memenuhi kebutuhan

pelayanan kesehatan terutama pada pasien rujukan utama dari kabupaten/kota se provinsi Kepulauan Riau. Keberadaannya diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, didukung dengan pelayanan yang modern dari sisi sarana prasarana, alat kesehatan, prosedur pelayanan, ketersediaan tenaga dan lain sebagainya.

Hingga saat ini, RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, memiliki 19 jenis fasilitas layanan kesehatan dari 15 kelompok staf medik. Berikut ini adalah jenis-jenis fasilitas layanan kesehatan dimaksud:

**Tabel 1.1**  
Fasilitas pelayanan Kesehatan di  
RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

No	Jenis Fasilitas Layanan Kesehatan
1.	Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik)
2.	Pelayanan Rawat Inap
3.	Pelayanan Gawat Darurat (Emergensi)
4.	Pelayanan Patalogi Klinik
5.	Pelayanan Radiologi
6.	Pelayanan Patalogi Anatomi
7.	Pelayanan Rehabilitasi Medik
8.	Pelayanan Forensik dan Medikolegal
9.	Pelayanan Medical Check-up
10.	Pelayanan Transfusi Darah
11.	Pelayanan CSSD
12.	Pelayanan CT-Scan
13.	Pelayanan Bedah Sentral
14.	Pelayanan Farmasi
15.	Pelayanan Hemodialisa
16.	Pelayanan One Day Surgery
17.	Gas Medis
18.	Pelayanan Mobil Ambulance dan Mobil Jenazah
19.	Kemitraan

Sumber : Profil RSUD Raja Ahmad Tabib, 2024

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa tahun 2024 RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, memiliki 19 jenis fasilitas layanan kesehatan, ini sesuai dengan adanya tuntutan pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan dari masyarakat. Kemudian, jenis dan standar pelayanan yang disediakan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau terbagi ke dalam beberapa bentuk kegiatan yaitu instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, dan sarana

penunjang lainnya.

Pada instalasi rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, setidaknya sudah tersedia 15 jenis pelayanan yang terbagi ke dalam pelayanan poliklinik dan penunjang medik. Berikut adalah daftar layanan rawat jalan yang dimaksud:

**Tabel 1.2**  
Jenis Pelayanan Rawat Jalan  
Di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

No	Kareteria pelayanan	Keterangan
1	Pelayanan Medik Umum	a. Pelayanan Dokter Umum
2	Pelayanan Medik Spesialis dasar	a. Penyakit dalam b. Kesehatan anak c. Bedah umum d. Obstetri & ginekologi
3	Pelayanan Medik Spesialis Lainnya	a. Mata b. THT c. Syaraf d. Jantung dan pembuluh darah e. Kulit dan kelamin f. Jiwa g. Paru h. Orthopedi i. Bedah syaraf j. Patologi Klinik k. Patologi Anatomi

Sumber : Instalasi Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Tabib, 2024

Agar penyelenggaraan kesehatan berjalan maksimal, tujuan pelayanan harus terpenuhi kriteria misalnya, tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan pasien supaya tercapainya kepuasan yang diharapkan, pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan citra rumah sakit menurun dan pasien merasa tidak maksimal terlayani sehingga mencari alternatif lain untuk pindah ke jasa kesehatan yang lebih baik. Kualitas dari pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu bentuk dan sistem pelayanan, sumber daya, strategi, dan pasien. Sistem

pelayanan publik rumah sakit yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dibentuk dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, undang-undang ini juga bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun kenyataan saat ini, masih terdapat kesenjangan-kesenjangan antara masyarakat sebagai pengguna dan organisasi sebagai pelayanan publik. Salah satunya terlihat pada fasilitas instalasi rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.

Fasilitas pelayanan pada instalasi rawat jalan masih terus menjadi sorotan dari masyarakat di kepulauan riau, karena sering mendapat keluhan dari masyarakat. Hal ini terjadi karena instalasi rawat jalan ialah satu-satunya instalasi yang selalau ramai dikunjungi pasien pada saat jam operasional biasanya pasien melakukan rujukan, kontrol/pengecekan, *follow cek up*, melakukan konsultasi dan mendapatkan pengobatan dan tindakan medis lainnya. Dari data pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan, intensitasnya cukup signifikan setiap harinya, berdasarkan laporan kinerja RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, jumlah rata-rata kunjungan perharinya mencapai angka 600 pasien. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**

Jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan  
Di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap	IGD	Jumlah
2019	64099	11201	22394	97.694
2020	46794	8301	13360	68.455
2021	54514	7446	14032	75.992
2022	70725	7843	18177	96.745
2023	83521	10548	22751	116.820
Jumlah	319653	45339	90714	455.706

Sumber : Bidang Pelayanan Medik RSUD Raja Ahmad Tabib, 2024

Intensitas yang tinggi, pada saat operasional khususnya di instalasi rawat jalan

tentu membutuhkan penerapan strategi manajemen yang baik dari rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada Strategi pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau. Berdasarkan hasil observasi awal, pada jadwal buka pelayanan yaitu pukul 08.00-13.00 untuk hari Senin s/d Kamis, pukul 09.00-11.00 untuk hari Jum'at, dan pukul 08.00-12.00 untuk hari Sabtu. Peneliti melihat langsung adanya proses pemberian pelayanan kesehatan yang intensitas pelayanannya cukup signifikan dengan beragam kebutuhan layanan yang dibutuhkan para pasien. Setidaknya ada beberapa temuan awal dimana masih terdapat poliklinik yang masih tutup pada saat jam operasional sehingga pelayanan menjadi terganggu, hal ini menunjukkan bahwa indikasi kurangnya disiplin waktu. Karena ada permasalahan yang demikian tidak menutup kemungkinan akan ada masalah lainnya terkait dengan pelayanan di instalasi rawat jalan di rumah sakit. Situasi yang demikian tentunya, Belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dimana standar waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Adanya peraturan ini dapat sangat mendukung pencarian informasi lanjutan. Dari permasalahan awal yang di temukan, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan mengangkat judul penelitian: Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ( Studi pada layanan Instalasi rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelittian ini adalah adalah “bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada layanan Instalasi rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan Instalasi rawat jalan di RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia akademis pada jurusan Administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan kebijakan publik pada lembaga pelayanan publik milik pemerintah.
2. Secara praktifs, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Selain itu, peneliti berharap karya ini dapat dijadikan pengembangan pengetahuan dan menjadi bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

