

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Isu tentang pemberian pelayanan publik semakin mencuat kepermukaan di era reformasi sekarang ini. Pemberian pelayanan yang baik oleh lembaga atau instansi pemberi layanan merupakan kewajiban pemerintah selaku pemberi pelayanan. Lembaga pemberi layanan publik atau masyarakat harus mampu merespon berbagai aspirasi, tuntutan dan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di masyarakat sehingga diharapkan berbagai layanan yang diberikan mampu membantu kebutuhan masyarakat luas.

Maggasingang (2010) menyatakan bahwa :

”Pemberian layanan yang baik dapat meningkatkan kredibilitas suatu layanan dalam masyarakat dan sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka cepat atau lambat layanan tersebut tidak akan mampu bersaing dengan yang lain pada akhirnya, dan membuat masyarakat enggan atau bahkan meninggalkan lembaga tersebut. Pemberian layanan kepada masyarakat tersebut mempunyai implikasi yang luas baik dibidang politik, ekonomi, pendidikan, maupun kesehatan.”

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan kesehatan (Maggasingang, 2010 : 88).

Rumah sakit merupakan suatu unit kerja yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Kemajuan di berbagai bidang serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan kesehatan menjadi suatu kebutuhan pokok bagi manusia. Rumah sakit berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya, hal ini sesuai dengan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi bisnis yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Caranya adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas jasa. Usaha dan operasional rumah sakit terfokuskan kepada keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien. Jaminan mutu layanan kesehatan atau *quality assurance in healthcare* merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien.

Menurut Anjaryani (2009) menyatakan bahwa :

“*Quality assurance* meliputi semua kegiatan-kegiatan dan penataan-penataan untuk menjaga keselamatan, memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan. Upaya peningkatan mutu pelayanan medis tidak dapat dipisahkan dengan upaya standarisasi pelayanan medis. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit wajib mempunyai standar pelayanan medis yang kemudian perlu ditindaklanjuti dengan penyusunan standar prosedur operasional.”

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan. Kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Simamora, 2003). Dengan kualitas pelayanan yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan).

Kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan dan berbagai pihak yang berkepentingan. Rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas pelayanan pasien, sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Bentuk pelayanan yang berkembang saat ini membuat kualitas pelayanan menjadi sangat rumit dan sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan resultante dari berbagai faktor yang berpengaruh. Upaya dari berbagai pihak untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini diperlukan kerjasama dari setiap unit yang mengambil peran sangat penting.

Menurut Simamora (2003) “ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.”

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien di dalam industri jasa kesehatan. Nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang obyektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan di rumah sakit (<http://www.pamjaki.org>. tanggal 12 Desember 2012 jam 19.30 WIB)

Kepuasan itu sendiri menurut Kotler (2004) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Untuk menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan (rumah sakit) harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya. Sehingga dalam hal ini penulis ingin mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Kota Metro.

Berdasarkan berita yang disajikan dari LAMPUNGWATCH ;

“Rumah Sakit Umum Jenderal Ahmad Yani Metro yang berlabel Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) diduga mengabaikan pasien peserta Jamkesmas dan keluarga miskin (gakin). Hal ini menyebabkan pasien Jamkesmas memilih pindah ke rumah sakit swasta yang dapat memberikan pelayanan lebih baik. Pasien terpaksa melakukan hal ini karena saat baru datang, hal yang selalu ditanyai dulu oleh petugas dan dokter adalah soal pembiayaan. Petugas rumah sakit beralih pertanyaan tersebut untuk membedakan pelayanan dan jenis obat.”

Berdasarkan pantauan Radar Lampung edisi Selasa, 24 Januari 2012 :

“METRO - Masyarakat kelas bawah semakin sulit saja mendapatkan pelayanan kesehatan di Kota Metro. Lihat saja tarif pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani (RSUDAY) yang berlaku per 1 Januari 2012. RS pelat merah itu menaikkan berbagai tarif pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tak tanggung-tanggung, meroketnya hingga 500 persen dari tarif sebelumnya. Peningkatan tarif sampai 500 persen ini mengundang keprihatinan wakil rakyat di DPRD Metro. Anggota Komisi II Nasriyanto Efendi menyayangkan penerapan tarif itu, yang notabene akan berdampak pada beratnya masyarakat umum mendapatkan pelayanan kesehatan.”

Berdasarkan pantauan Radar Lampung edisi Jumat, 20 September 2013 :

METRO – Halaman Rumah Sakit Umum Achmad Yani (RSUAY) Kota Metro memutih kemarin. Itu lantaran aksi unjuk rasa yang dilakukan para tenaga medis rumah sakit milik Pemkot Metro tersebut. Dalam aksinya, para perawat dan bidan menuntut manajemen RSUAY transparan dalam pembagian jasa pelayananan medis.

Insani selaku juru bicara para tenaga medis menuturkan, aksi unjuk sara terpaksa dilakukan karena **terjadi kesenjangan dalam pembagian jasa pelayanan medis antara pejabat struktural, dokter, dan paramedis**. Bahkan, uang jasa medis yang bersumber dari jamkesmas belum dibayarkan kepada mereka selama lima bulan. Sedangkan jasa jamkesta untuk tahun ini juga belum terbayarkan.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa pengunjung Rumah Sakit Ahmad Yani.

Sabtu, 15 Juni 2013, pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan.

beberapa diantaranya masih ada yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini sesuai yang dikatakan Sutikno (32 tahun) dan Undiyah (54 tahun) bahwa pelayanan kesehatan di RSAY belum cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan di RSAY masih ada kekurangan dalam melayani pasien. Misalnya, pendamping atau keluarga pasien masih harus mengambil obat di apotik RSAY padahal tidak semua pasien didampingi lebih dari satu orang, jika

pendamping pasien itu mengambil obat bagaimana dengan si pasien yang ditinggal sendiri. Dan selain itu juga sarana prasarana di RSAY masih belum cukup memuaskan karena masih ada kamar di ruang rawat inap yang pintunya tidak dapat ditutup atau dikunci rapat, sehingga hal ini mengurangi kenyamanan pasien atau keluarga pasien. Hasil observasi peneliti, beberapa karyawan juga melayani pelanggan tanpa senyum, mengobrol dengan teman, tidak langsung melakukan pekerjaan tetapi malah mengerjakan hal lain terlebih dahulu, dan melakukan percakapan lewat telepon saat sedang bekerja. Beberapa perilaku di atas mengindikasikan kualitas pelayanan kepada pasien masih cukup kurang.

Terkait dengan hal-hal tersebut diatas, maka untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Ahmad Yani dipandang perlu untuk melakukan penelitian atau pengkajian terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh satuan kerja pemerintah daerah di tingkat kabupaten/kota dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat di tingkat kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian oleh Aprilia Rahmawati (Tahun 2011) dengan judul penelitian Audit Sistem Kepastian Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Jalan dan Pelayanan Jasa Rawat Inap di RSUD PKU Muhammadiyah Kutowinangun. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan pada RSUD

PKU Muhammadiyah Kutowinangun. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui aktivitas pengelolaan fungsi sistem kepastian kualitas pelayanan jasa rawat jalan dan pelayanan jasa rawat inap di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun serta untuk menilai tingkat pencapaian efisiensi dan efektivitas aktivitas pengelolaan fungsi sistem kepastian kualitas pelayanan jasa rawat jalan dan pelayanan jasa rawat inap di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun. Aspek-aspek yang dinilai meliputi aspek sistem manajemen kualitas, aspek tanggung jawab manajemen, aspek manajemen sumber daya, aspek realisasi produk, aspek pengukuran, analisis, dan peningkatan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Metode kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan penilaian efektivitas pada aktivitas pengelolaan fungsi sistem kepastian kualitas pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap berdasarkan hasil perbandingan antara kriteria (*criteria*), penyebab (*causes*), dan akibat (*effect*).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat beberapa kelemahan yang dapat menyebabkan efektivitas pada aktivitas pengelolaan fungsi sistem kepastian kualitas pelayanan jasa rawat jalan dan pelayanan jasa rawat inap belum dapat tercapai. Kelemahan tersebut ditemukan pada standar operasional prosedur pelayanan medis yang belum dikomunikasikan kepada semua karyawan, kurangnya sumber daya yang dimiliki khususnya modal dan tenaga ahli, manajemen belum menyediakan instruksi kerja yang membuat pelaksanaan



kurang berjalan efektif, rumah sakit belum memiliki kriteria dan metode khusus untuk melakukan pemantauan, pengukuran serta analisis atas kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan temuan kelemahan-kelemahan ini, kemudian diajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam memperbaiki dan mengembangkan fungsi pelayanan jasa rawat jalan dan rawat inap di masa yang akan datang.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Kota Metro?”

### **D. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka, tujuan penulisan adalah untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Kota Metro?

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, hasil penelitian ini sebagai salah satu kajian Ilmu Pemerintahan tentang Pelayanan Publik, khususnya yang berkaitan dengan

Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Jend. Ahmad Yani Kota Metro.

2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan tentang pelayanan publik bagi Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani Kota Metro.