BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien serta berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan karena mencerminkan sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Rivai et al., 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit.

Salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan efektif dan berkualitas, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan adanya aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius. Laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) menunjukkan bahwa meskipun akses masyarakat terhadap layanan kesehatan meningkat, masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan tenaga kesehatan, lamanya waktu tunggu, kurangnya fasilitas,

serta komunikasi yang kurang efektif antara tenaga medis dan pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat sendiri menjadi indikator penting dalam menentukan mutu pelayanan, karena masyarakat yang puas cenderung lebih patuh terhadap pengobatan, loyal terhadap fasilitas kesehatan, serta berperan aktif dalam menjaga kesehatan diri dan keluarga.

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan pedoman untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut, ditetapkan sembilan unsur pelayanan sebagai indikator utama untuk mengukur mutu pelayanan, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Kesembilan unsur tersebut menjadi dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara kuantitatif dan terstandar.

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, termasuk rumah sakit daerah. Namun, kenyataan di lapangan sering menunjukkan adanya berbagai keluhan masyarakat terkait waktu tunggu yang lama, prosedur yang berbelit, fasilitas yang kurang memadai, atau sikap petugas yang kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja pelayanan kesehatan agar dapat diketahui aspek mana yang sudah baik dan mana yang perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah umumnya berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai IKM berkisar antara 79 hingga 84. Namun, masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama waktu pelayanan, sarana prasarana, dan mekanisme pengaduan.

Penelitian (Lestari & Gunawan, 2020) di RSUD Cibinong menunjukkan nilai IKM 79,30 (kategori baik) dengan aspek waktu pelayanan dan sarana-prasarana sebagai faktor paling lemah. Temuan serupa dikemukakan oleh (Rahmadani & Pratama, 2021) di RSUD Kota Pekanbaru, di mana unsur perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan (M. Hidayat & Kusnadi, 2021) mengemukakan bahwa kompetensi dan komunikasi tenaga kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, menegaskan pentingnya peran profesionalisme dalam pelayanan publik rumah sakit.

Selanjutnya, hasil penelitian (Yusuf & Sari, 2024) di RSUD Bangkinang menunjukkan bahwa perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan memberikan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien (R^2 = 0,67). Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas, seperti keramahan, kecepatan tanggap, serta kemampuan mendengarkan keluhan pasien, menjadi faktor penting yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan.

Di sisi lain, penelitian (Aisyah & Marlina, 2024) di RSUD Kota Banjarmasin menunjukkan nilai IKM 84,2 (kategori sangat baik), dengan unsur perilaku pelaksana dan profesionalisme tenaga kesehatan memperoleh skor tertinggi. Meskipun demikian, beberapa rumah sakit daerah lain seperti RSUD Deli Serdang (Sembiring & Situmorang, 2023) dan RSUD Padang Panjang (Ramadhani & Fauzi, 2024) masih menghadapi kendala pada aspek sarana-prasarana serta mekanisme pengaduan yang belum optimal. Dengan demikian, penting dilakukan penelitian lanjutan untuk menggambarkan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah, khususnya berdasarkan sembilan unsur PermenPANRB No. 14 Tahun 2017.

Sebagai rumah sakit daerah, RSUD Akhmad Berahim memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan rujukan bagi masyarakat di Kabupaten Tana Tidung, Kalimantan Utara. Sebagai institusi pelayanan publik, RSUD ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu,

terjangkau, dan berkeadilan, sejalan dengan misi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain melayani pasien umum, rumah sakit juga menjadi penyelenggara utama program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Kondisi ini menuntut peningkatan mutu pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan publik. Evaluasi terhadap kepuasan masyarakat di RSUD ini menjadi sangat penting sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan publik dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah Akhmad Berahim adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung dirintis mulai tahun 2014 yang secara Yuridis Formal ditetapkan dengan Undang - undang Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Tana Tidung (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4750). Penetapan Izin operasional Rumah Sakit dengan Kelas D Pratama pada 12 Juni 2017 kemudian naik kelas D pada 03 Mei 2021 (Peraturan Bupati Kabupaten Tana Tidung Nomor 16 Tahun 2021).

Berdasarkan data pelayanan internal di RSUD Akhmad Berahim, rata-rata jumlah kunjungan pasien mencapai ±1.000 pasien per bulan, baik rawat jalan maupun rawat inap. Rumah sakit ini memiliki kapasitas tempat tidur sekitar 100 unit, dengan tingkat pemanfaatan tempat tidur (*Bed Occupancy Rate/BOR*) yang cukup tinggi. Tingginya jumlah kunjungan dan tingkat hunian tempat tidur menunjukkan bahwa RSUD Akhmad Berahim merupakan fasilitas kesehatan rujukan utama bagi masyarakat di wilayahnya.

Namun, meningkatnya jumlah kunjungan pasien juga menimbulkan tantangan dalam menjaga mutu pelayanan. Berdasarkan laporan pengaduan, keluhan yang paling banyak disampaikan berkaitan dengan ketersediaan air bersih dan kondisi toilet, yang termasuk dalam unsur sarana dan prasarana. Selain itu, aspek kenyamanan fasilitas penunjang sering menjadi perhatian masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan dan ketepatan tindakan medis, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas yang memadai dan nyaman bagi pasien serta keluarga. Dalam perspektif Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, unsur sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Apabila keluhan masyarakat tidak segera ditindaklanjuti dan dievaluasi secara sistematis, hal ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Sebaliknya, evaluasi berbasis survei kepuasan masyarakat dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan (*continuous quality improvement)*.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya mengetahui tingkat dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Akhmad Berahim, yang pada akhirnya dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan dan citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Akhmad Berahim berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Untuk memperjelas arah penelitian, pertanyaan penelitian dijabarkan ke dalam beberapa rumusan masalah khusus sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan di RSUD Akhmad Berahim?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang diterapkan di RSUD Akhmad Berahim?

3. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan di RSUD Akhmad Berahim?
4. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap biaya atau tarif pelayanan di RSUD Akhmad Berahim?
5. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan RSUD Akhmad Berahim?
6. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan?
7. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana selama proses pelayanan?
8. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di RSUD Akhmad Berahim?
9. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan kepada RSUD Akhmad Berahim?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini terdiri tujuan umum dan tujuan khusus, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum:

   Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Akhmad Berahim berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik yang tercantum dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

2. Tujuan Khusus:

   Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah

   a. Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan yang ditetapkan RSUD Akhmad Berahim.
   b. Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang diterapkan.
   c. Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan yang diberikan.

d. Menilai kepuasan masyarakat terhadap biaya atau tarif pelayanan yang berlaku.
e. Menilai kepuasan masyarakat terhadap produk atau hasil pelayanan yang diterima.
f. Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana dalam melayani pasien.
g. Menilai kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan.
h. Menilai kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan.
i. Menilai kepuasan masyarakat terhadap mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan di RSUD Akhmad Berahim.
j. Mengidentifikasi unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis, dan diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen rumah sakit, khususnya mengenai pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan pengembangan model evaluasi mutu pelayanan di sektor kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien dan menambah literatur akademik bagi peneliti maupun mahasiswa yang tertarik pada bidang evaluasi pelayanan publik di sektor kesehatan terutama tentang kualitas pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien, dan profesionalisme tenaga kesehatan.

2. Manfaat Praktis
    a. Bagi Rumah Sakit:

       Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sesuai sembilan unsur pelayanan publik dan menjadi dasar bagi penyusunan kebijakan dan program peningkatan mutu pelayanan, termasuk pembenahan sarana, prosedur, dan kompetensi pegawai serta mendorong rumah sakit untuk menerapkan sistem pelayanan berbasis kepuasan pasien (*patient-centered care*).

    b. Bagi Pemerintah Daerah / Dinas Kesehatan:

       Memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan daerah, menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik dan pengawasan kinerja rumah sakit serta pengembangan sumber daya manusia kesehatan.

    c. Bagi Perawat dan Tenaga Kesehatan Lainnya:

       Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Dengan mengetahui unsur pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pasien (seperti perilaku pelaksana dan daya tanggap), tenaga kesehatan dapat memperbaiki cara berinteraksi dengan pasien dan keluarga. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pelatihan atau capacity building agar tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien karena keberhasilan pelayanan bukan hanya dari aspek medis, tetapi juga dari kepuasan emosional dan sosial pasien serta menumbuhkan kerja sama antar tim kesehatan (dokter, perawat, farmasis, petugas administrasi) untuk menciptakan pelayanan yang terintegrasi dan bermutu tinggi.

    d. Bagi Masyarakat:

       Memberikan wadah partisipatif dalam menilai dan memberikan umpan balik terhadap pelayanan kesehatan yang diterima serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan adil.

e. Bagi Akademisi dan Peneliti Lain:

   Menjadi referensi empiris bagi penelitian serupa terkait kepuasan masyarakat dan peningkatan mutu pelayanan publik serta memberikan data pendukung untuk studi perbandingan antar rumah sakit, wilayah, atau unit pelayanan publik lainnya.