

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman sekarang, pemahaman tentang taraf hidup masyarakat meningkat pesat, begitu pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Kesehatan merupakan keadaan sejahtera yang berasal dari badan, akal dan fikiran yang memungkinkan setiap individu dapat menjalankan kehidupan secara produktif baik secara sosial maupun ekonomi. Kesehatan juga menjadi kebutuhan dasar bagi setiap manusia dalam hidup bermartabat dan berproduktif. Untuk menjaga agar badan, akal dan fikiran selalu tetap sehat, maka dibutuhkan pola hidup yang sehat serta rajin berolahraga.

Perkembangan dan peningkatan pelayanan di bidang kesehatan telah menjadi perhatian masyarakat yang serius. Kebutuhan akan layanan medis sangat penting untuk mendukung kesehatan dan kelangsungan hidup di masa depan. Pelayanan jasa yang cukup penting mendukung kesehatan dan kelangsungan hidup seorang individu yaitu pelayanan di bidang kesehatan yang ada di rumah sakit.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menurut

penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan kesehatan dan pelayanan kesehatan akan terus berkembang menjadi lebih baik. Inovasi di bidang kemajuan teknologi, khususnya pelayanan di bidang medis juga akan semakin meningkat, sarana dan prasarana akan menjadi lebih modern.

Selain itu, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit dibagi menjadi :

#### 1. Klasifikasi Rumah Sakit Umum

- a.) Rumah Sakit Umum Kelas A yaitu harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 Pelayanan Medik Spesialis Penunjang Medik, 12 Pelayanan Medik Spesialis Lain dan 13 Pelayanan Medik Sub Spesialis.
- b.) Rumah Sakit Umum Kelas B yaitu harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2 Pelayanan Medik Sub spesialis Dasar.

c.) Rumah Sakit Umum Kelas C yaitu harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 Pelayanan Medik Spesialis Dasar dan 4 Pelayanan Spesialis Penunjang Medik.

d.) Rumah Sakit Umum Kelas D yaitu harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 Pelayanan Medik Spesialis Dasar.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (disingkat RSUD Kota Depok) adalah sebuah rumah sakit pemerintah yang terletak di Sawangan, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Dalam peraturan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 yang membahas tentang Kesehatan menekankan bahwa semua orang memiliki wewenang yang sama untuk mengakses sumber daya di bidang kesehatan dan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari suatu layanan yang dirasakan oleh pasien dengan layanan yang diharapkan pasien dengan menciptakan nilai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan pasien, Kepuasan penerima pelayanan adalah perasaan sejahtera yang diperoleh dibandingkan dengan kepuasan yang diharapkan dari kenikmatan kerja dan pelayanan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan

---

<sup>1</sup> UU No 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Kepuasan pasien dihasilkan oleh kinerja yang baik oleh staf medis suatu fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, jika pelayanan yang diterima tidak baik dan pasien tidak puas, pasien dapat mengajukan pengaduan ke rumah sakit.

Kualitas layanan dapat dimaksimalkan dengan beberapa cara. Seperti sikap sopan, ramah dan profesional. Semua individu yang bertugas dalam penyedia layanan harus bersatu untuk menjaga profesionalisme. Tidak semua konsumen dapat berperilaku baik, namun sebagai penyedia layanan, kita juga harus menjaga kualitas layanan kita. Oleh karena itu, kualitas layanan dapat menjadi nilai tambah.<sup>2</sup>

Sebagai bagian dari pelaksanaan wewenang yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah, daerah wajib menyediakan peralatan dan layanan medis kepada masyarakatnya.. Salah satu implementasinya adalah membangun pelayanan kesehatan berupa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di setiap masing-masing daerah di Indonesia. Hal ini memungkinkan semua masyarakat dari bermacam-macam daerah untuk dengan mudah mengakses fasilitas medis ketika membutuhkan. Contoh pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah Depok yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok merupakan rumah sakit tipe C yang melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang sebagian besar berasal dari rujukan puskesmas, klinik dan praktik dokter swasta. RSUD Kota Depok memiliki

---

<sup>2</sup> Nanda, "Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur", (<https://kommerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>) Diakses pada tanggal 12 November 2021

71 tempat tidur dan BOR rata-rata 82,83% (tahun 2013), dengan jumlah dokter umum 15 orang, dokter spesialis 28 orang dan dokter gigi 1 orang.<sup>3</sup>

Misi yang dimiliki RSUD Depok yaitu Meningkatkan Kualitas pelayanan Publik yang profesional dan transparan serta Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang kreatif dan berdaya saing. Oleh karena itu, RSUD Kota Depok bertekad untuk terus melakukan peningkatan pelayanan guna memuaskan pasien dengan mengutamakan keselamatan pasien dan mematuhi peraturan perundang-undangan yg berlaku hingga saat ini, Rumah Sakit Umum Daerah Depok memiliki 19 jenis poliklinik spesialis. Berikut ini adalah jenis-jenis poliklinik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok:

**Tabel 1.1**

**Daftar Poliklinik Spesialis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok**

No	Jenis Poliklinik
1	Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut
2	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan
3	Poliklinik Anak
4	Poliklinik Anestesi
5	Poliklinik Bedah
6	Poliklinik Bedah Orthopedi
7	Poliklinik Penyakit Dalam
8	Poliklinik Jantung
9	Poliklinik Kulit dan Kelamin
10	Poliklinik Saraf

<sup>3</sup> Pristiyantoro dan Yulianti, “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok”, Jurnal Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta, Vol.4 No.1 (2017).

11	Poliklinik Mata
12	Poliklinik THT (Telinga Hidung dan Tenggorokan)
13	Poliklinik Paru
14	Poliklinik Psikiatri
15	Poliklinik VCT ( <i>Voluntary Counseling and Testing</i> )
16	Poliklinik CST ( <i>Care, Support and Threatment</i> )
17	Poliklinik Fisioterapi

Sumber: Website Resmi RSUD Depok

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, instalasi rawat jalan memiliki jumlah layanan sebanyak 17 poliklinik. Dapat dikatakan bahwa kebutuhan dan tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan teruslah meningkat hingga saat ini. Maka dari itu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok selaku rumah sakit dengan tipe C menyediakan macam-macam jenis pelayanan kesehatan di instalansi rawat jalan sesuai dengan kriteria dari Rumah Sakit tipe C yaitu rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok setahun terakhir ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok pada tahun 2020-2022.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Depok tahun 2020-2022**

No	Jenis Poliklinik	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun		
		2020	2021	2022
1	Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut	2578	2641	2807
2	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	1965	2029	1582
3	Poliklinik Anak	4026	2383	2476
4	Poliklinik Anestesi	1076	1173	929
5	Poliklinik Bedah	4017	3888	3264
6	Poliklinik Bedah Orthopedi	3625	3499	3325
7	Poliklinik Penyakit Dalam	14791	12767	10384
8	Poliklinik Jantung	5838	6805	4865
9	Poliklinik Kulit dan Kelamin	1398	1176	1206
10	Poliklinik Saraf	7639	6827	4454
11	Poliklinik Mata	4808	4492	4107
12	Poliklinik THT (Telinga Hidung dan Tenggorokan)	2883	1824	1283
13	Poliklinik Paru	2336	2368	2346
14	Poliklinik Psikiatri	7029	6010	3957
15	Poliklinik VCT ( <i>Voluntary Counseling and Testing</i> )	801	261	70
16	Poliklinik CST ( <i>Care, Support and Threatment</i> )	3395	4033	2490
17	Poliklinik Fisioterapi	0	0	0

Sumber: Pelayanan Rekam Medis RSUD Depok

Pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa kunjungan pasien rawat jalan setiap tahunnya mengalami fluktuasi. Namun bila melihat dua tahun terakhir ini, kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan kembali. Berdasarkan tabel diatas, poli penyakit dalam merupakan poli yang paling banyak dikunjungi setiap tahunnya

terutama pada tahun 2020, hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok didominasi oleh pasien dengan penyakit dalam jantung. Meskipun demikian, poli yang banyak mendapatkan keluhan yaitu poli jantung. Adanya keluhan dari pasien mengenai poli jantung yaitu peralatan yang kurang lengkap sehingga mengharuskan pasien yang ingin melakukan tindakan lanjutan untuk dirujuk ke rumah sakit lain yang peralatannya lebih lengkap. Berikut merupakan tabel jumlah kunjungan pasien rawat jalan perhari di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok.

**Tabel 1.3**

**Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Perhari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok**

No	Jenis Poliklinik	Jumlah Pasien Perhari
1	Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut	13
2	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	7
3	Poliklinik Anak	12
4	Poliklinik Anestesi	4
5	Poliklinik Bedah	15
6	Poliklinik Bedah Orthopedi	16
7	Poliklinik Penyakit Dalam	49
8	Poliklinik Jantung	23
9	Poliklinik Kulit dan Kelamin	6
10	Poliklinik Saraf	21
11	Poliklinik Mata	19
12	Poliklinik THT (Telinga Hidung dan Tenggorokan)	6
13	Poliklinik Paru	11
14	Poliklinik Psikiatri	19
15	Poliklinik VCT ( <i>Voluntary Connseling and Testing</i> )	0

16	Poliklinik CST ( <i>Care, Support and Threatment</i> )	12
17	Poliklinik Fisioterapi	0

Sumber : Pelayanan Rekam Medis RSUD Depok

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di poli Jantung banyak dibutuhkan oleh pasien setelah poli penyakit dalam. Observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa permasalahan mengenai pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok. Adanya pasien yang mengeluh bahwa peralatan kesehatan yang disediakan oleh Poli Jantung dinilai belum lengkap, seperti belum adanya alat hotler jantung, lalu belum ada cath lab jantung, VCA jantung, dan pasien yang ingin melakukan tindakan lebih lanjut seperti memasang ring jantung dirujuk kerumah sakit yang lebih lengkap perlatan kesehatannya. Selain itu juga informasi yang penulis dapatkan dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok bahwa:

“Dari 19 poliklinik tersebut poli jantung masih memerlukan peningkatan sarana dan juga masih perlu ruang khusus satu area sehingga diagnostik bisa berjalan dengan baik.”<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilihat bahwa poli jantung masih memerlukan peningkatan sarana serta perlu ruang khusus satu area dan juga peralatan yang lengkap untuk meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi RSUD Kota Depok dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan salah satunya yaitu sarana prasarana

---

<sup>4</sup> Sumber Resmi Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok, Sawangan

khususnya di poliklinik jantung yang masih memerlukan peningkatan sarana dan juga masih perlu ruang khusus satu area sehingga diagnostik bisa berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Depok untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan judul penelitian “**Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka hal yang menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok, Sawangan”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok, Sawangan.

## **1.4 Kegunaan / Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur untuk penelitian lanjut dan diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dalam mengembangkan ilmu

pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok, Sawangan.

## 2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau informasi serta referensi yaitu:

### (1) Bagi Peneliti

Memberikan masukan dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit.

### (2) Bagi Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi pihak RSUD Depok yang berwenang dalam rangka memperhatikan keluhan dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

### (3) Bagi Masyarakat

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan yaitu layanan yang ada di rumah sakit.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan skripsi ini, adalah:

**BAB I** : Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Berisi tentang peneliti terdahulu, hipotesis penelitian dan teori-teori yang digunakan dalam penyelesaian skripsi.

BAB III : Metodologi Penelitian

Berisi tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Membahas tentang perangkat hasil program, pembahasan dan pengujian program dari sistem yang dibuat.

BAB V : Penutup

Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dibutuhkan terhadap hasil akhir dari penelitian yang telah dibuat.