

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pada hakikatnya, pemerintah merupakan pelayan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur pemerintah mengatur pelayanan publik melalui Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari, bukan hanya dalam hal pengurusan administrasi, tetapi juga dalam hal ketersediaan listrik dan air, pelayanan kesehatan, pendidikan, jaminan sosial dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Dengan kemajuan teknologi dan berbagai tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Salah satu urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu bidang kesehatan. Kesehatan merupakan elemen utama bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari, maka masyarakat harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Pelayanan kesehatan dapat berupa pelayanan individu yang dilakukan oleh dokter praktek

maupun pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi seperti puskesmas maupun rumah sakit.

Menurut Undang-undang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan di rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena kesehatan merupakan hal terpenting dari kehidupan masyarakat.

Salah satu rumah sakit Pemerintah di Kota Makassar yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. RSUD Labuang Baji adalah rumah sakit pemerintah Daerah tertua di Sulawesi Selatan yang diresmikan pada tanggal 12 Juli 1938 berlokasi di Jl.Dr Sam Ratulangi No.81, Makassar. RSUD Labuang Baji termasuk Rumah Sakit tipe B yang memiliki komitmen menjadi rumah sakit dengan layanan unggulan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Misi dari RSUD Labuang Baji yaitu mewujudkan pelayanan prima yang Inovatif, mewujudkan profesionalisme SDM yang Kompetitif, mewujudkan sarana dan prasarana yang berkualitas, dan mewujudkan efektifitas dan efisiensi Anggaran rumah Sakit.

RSUD Labuang Baji selalu memperhatikan dan memelihara kebersihan ruang tunggu maupun ruang pemeriksaan. Papan-papan infografis pelayanan RSUD Labuang Baji juga sudah lengkap dan terpajang mulai dari alur pelayanan, jam operasional maupun maklumat pelayanan.

RSUD Labuang Baji memberikan pelayanan 24 jam dan akses yang mudah dijangkau. Fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan berupa: Instalasi Gawat Darurat (UGD), Poliklinik, Bedan Sentral, Sister Panda (Sistem Terpadu Pelayanan dan Perlindungan terhadap Kekerasan pada Perempuan dan Anak), Penunjang medik, Hemodialisa, Rawat Inap dan Perawatan khusus.

Pelayanan Poliklinik di RSUD Labuang Baji merupakan pelayanan kesehatan rawat jalan yang mempunyai 30 jenis rawat jalan diantaranya yaitu: Klinik THT, Klinik Kesehatan Anak, Klinik Mata, Klinik Kulit Dan Kelamin, Klinik Gigi Dan Mulut, Klinik Bedah Syaraf, Klinik B.Ongkologi, Klinik Neurologi, Klinik Interna, Klinik Psikiatri, Klinik Bedah, Klinik Orthopedi, Klinik Cardiologi, Klinik Obgyn, Klinik Paru, Klinik TB-MDR, Klinik VCT, Klinik Rehab Medik, Klinik MCU, Klinik Gizi & DM, Hemodialisa RJ, Klinik B.Difestive, Bedah Thorax, Bedah Plastik, Klinik Rematologi, Klinik Bedah Anak, Klinik Infeksi Tropis, K.Gastro Entero Hepatologi, Klinik Urologi Dan Klinik Geriatric. Pelayanan Poliklinik di RSUD Labuang Baji dalam tahun 2023 memiliki jumlah kunjungan sebanyak 52.909 jiwa. Berikut jumlah rekap pasien Poliklinik di RSUD Labuang Baji.

Table 1
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan Rawat Jalan	Kunjungan Baru	Kunjungan Ulang	Jumlah
1.	Klinik THT	1.051	1.2491	2.300
2.	Klinik Kesehatan Anak	767	1.064	1.831
3.	Klinik Mata	1.131	397	1.528
4.	Klinik Kulit Dan Kelamin	441	914	1.355
5.	Klinik Gigi Dan Mulut	426	997	1.423
6.	Klinik Bedah Syaraf	191	499	690
7.	Klinik B.Ongkologi	215	773	988
8.	Klinik Neurologi	682	5.064	5.746
9.	Klinik Interna	458	4.672	5.130
10.	Klinik Psikiatri	1.623	1.192	2.815
11.	Klinik Bedah	483	870	1.353
12.	Klinik Orthopedi	165	1.222	1.387
13.	Klinik Cardiologi	963	4.318	5.281
14.	Klinik Obgyn	430	496	926
15.	Klinik Paru	464	1.899	2.363
16.	Klinik TB-MDR	63	1.981	2.044
17.	Klinik VCT	25	2.096	2.121
18.	Klinik Rehab Medik	442	1.694	2.136
19.	Klinik MCU	3.266	0	3.266
20.	Klinik Gizi & DM	3	0	3
21.	Hemodialisa RJ	6	3.937	3.943

22.	Klinik B.Difestive	52	59	111
23.	Bedah Thorax	155	693	848
24.	Bedah Plastik	7	25	32
25.	Klinik Rematologi	26	481	507
26.	Klinik Bedah Anak	68	99	167
27.	Klinik Infeksi Tropis	13	76	89
28.	K.Gastro Entero Hepatologi	367	1.380	1.747
29.	Klinik Urologi	262	516	778
30.	Geriatric	0	1	1
Jumlah		14.245	38.664	52.909

Sumber : RSUD Labuang Baji, 2023

Salah satu pelayanan Poliklinik di RSUD Labuang Baji adalah Poliklinik Interna. Poliklinik Interna merupakan Poliklinik yang memberikan pelayanan kesehatan dalam segala bentuk penyakit dalam. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, Poliklinik Interna mempunyai 6 dokter spesialis dan 3 perawat. Kunjungan pasien Poliklinik Interna terbilang cukup banyak yang dimana Poliklinik Interna mempunyai kunjungan terbanyak ke-3 setelah Klinik Neurologi dan Klinik Cardiologi yang mencapai 5.130 jiwa. Berikut rekap jumlah pasien Poliklinik Interna pada bulan Januari s/d Desember 2023

Table 2
Jumlah Kunjungan Poliklinik Interna Tahun 2023

No.	Bulan	Kunjungan Baru	Kunjungan Ulang	Jumlah (Jiwa)
1.	Januari	36	315	351
2.	Februari	23	340	363
3.	Maret	20	409	429
4.	April	5	305	310
5.	Mei	20	486	506
6.	Juni	20	353	373
7.	Juli	21	392	413
8.	Agustus	45	414	459
9.	September	77	373	450
10.	Oktober	57	420	477
11.	November	58	414	472
12.	Desember	76	451	527
Jumlah		458	4.672	5.130

Sumber : Rekam Medik RSUD Labuang Baji

Meskipun pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat penting, setelah penulis melakukan pra-penelitian ternyata masih terdapat masalah di RSUD Labuang Baji terutama di Poliklinik Interna. Di lokus ini, setelah penulis melakukan wawancara dengan pegawainya ternyata di Poliklinik Interna belum pernah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, pada tanggal 16-17 April 2024 di Poliklinik Interna penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan di poliklinik interna dan mendapatkan beberapa keluhan yaitu masih ada dokter yang tidak ramah dengan pasien, penataan dan jumlah kursi ruang tunggu yang dirasa masih kurang, dokter juga terkadang datang terlambat sehingga masyarakat harus menunggu untuk menjalani pemeriksaan.

Dalam menampung kritik dan saran pasien, RSUD Labuang Baji mempunyai kotak saran, sosial media, SP4AN Lapor, dan juga Whistle Blowing system. Dalam rekap pengaduan RSUD Labuang Baji, pada tanggal 4 September 2022 terdapat keluhan dari pasien Poli Interna, pasien tersebut mengeluhkan banyak obat yang kosong di Poliklinik Interna.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis pada 4 maret 2024 dan 16 – 17 April 2024 di RSUD Labuang Baji yaitu di Poliklinik Interna, didapatkan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Ketepatan atau kesesuaian waktu: berdasarkan wawancara/pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu pasien di Poliklinik Interna, pasien tersebut mengeluhkan mengenai kesesuaian waktu, dimana yang seharusnya jam operasional pelayanan namun dokter juga belum datang sehingga masyarakat harus menunggu lama
2. Fasilitas: berdasarkan observasi langsung yang dilakukan penulis, ruang tunggu Poliklinik interna belum mempunyai kursi prioritas. Selain itu setelah melakukan wawancara/pra-penelitian oleh salah satu pasien,

pasien tersebut mengeluhkan penataan ruang pemeriksaan yang kurang dan terkadang mahasiswa koas banyak yang berada di dalam ruang pemeriksaan sehingga pasien merasa terganggu.

3. Keramahan: dalam memberikan pelayanan kesehatan, dokter maupun pegawai wajib bersikap ramah kepada seluruh pasien. berdasarkan hasil wawancara/pra-penelitian dengan salah satu pasien, pasien mengeluhkan masih ada dokter yang belum/tidak bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan.
4. Standar Pelayanan: berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti, Poliklinik Interna masih menggunakan Standar Pelayanan Rawat Jalan.

Setiap masyarakat pada dasarnya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga bisa menjadikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan kesehatan instansi. Untuk itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Pada Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Labuang Baji Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus permasalahan penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Poliklinik Interna di RSUD Labuang Baji?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Poliklinik Interna di RSUD Labuang Baji.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan para pembaca mengenai survei kepuasan masyarakat serta kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan mengukur pelayanan publik yang dilakukan dengan survei kepuasan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan lebih baik. penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur bagi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik lainnya untuk terus melaksanakan survei kepuasan masyarakat setiap tahunnya sehingga menjadi bahan evaluasi bagi instansi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin tinggi.