

**KUALITAS PELAYANAN PENYAKIT DALAM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OGAN ILIR TAHUN 2017**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SITI AZIZAH  
07011281419180**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN  
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
OGAN ILIR TAHUN 2017**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Sarjana S1

Ilmu Administrasi Publik

Diajukan Oleh :

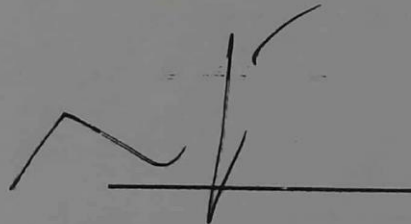
**SITI AZIZAH**

07011281419180

Telah disetujui dosen pembimbing, Juli 2019

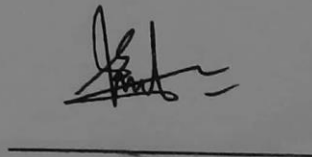
Pembimbing I

Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001



Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 19691119199803225011



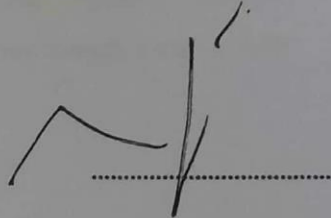
## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir Tahun 2017*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 31 Juli 2019.

Indralaya, 31 Juli 2019

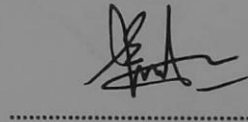
Ketua:

1. Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si  
NIP. 19631106 199003 1 001

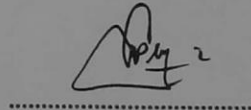


Anggota:

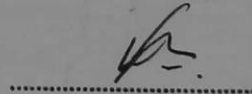
1. Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 19691119 199803 2 001



2. Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 19671201 199203 2 002



3. Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 19590520 198503 2 003



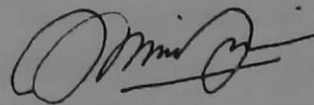
Mengetahui :

Dekan FISIP



Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 19631106 199003 1 001

Ketua Jurusan Administrasi Negara



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 19810827 200912 1 002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Berjuanglah, teruslah semangat menggapai impian, dibalik semangatmu ada doa yang terus mengalir dan tangis yang selalu hadir.”**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- *Ayah A.Rahman*
- *Ibu Siti Robi'ah*
- *Kakak pertama Zulkarnain*
- *Kakak kedua Ratih Anggraini*
- *Kakak ketiga Munawir Sazili*
- *Kakak keempat Abdul Jabar*
- *Adik bungsuku M. Sulaiman*
- *Keponakan ku*
- *3 srikandi dan srikandi EA*
- *Keluarga KPA sElite Arari*
- *Keluarga Mahasiswa Ogan Ilir*
- *Almamaterku*

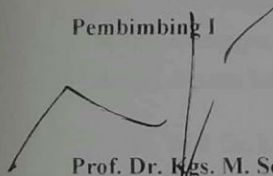
**ABSTRAK**  
**Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Penyakit Dalam**  
**Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir Tahun 2017**

Oleh :  
Siti Azizah

Latar belakang skripsi ini adalah kurangnya prasarana pada pelayanan penyakit dalam RSUD Ogan Ilir, kebersihan lingkungan yang masih belum baik dan kurangnya jumlah tenaga medis pada Pelayanan Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir. Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien penyakit dalam rsud Ogan Ilir. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada pasien penyakit dalam dengan merujuk pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuruan dan Berry tidak baik. Karena diantara 5 dimensi hanya satu dimensi yang baik yaitu dimensi jaminan. 4 dimensi lainnya tidak baik. Rekomendasi dari hasil skripsi ini adalah meningkatkan sarana dan prasarana seperti kursi penjaga pasien, ruang tunggu, perawatan terhadap kebersihan lingkungan sekitar Pelayanan Penyakit Dalam, serta ketanggapan dan kecepatan petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang harus disama ratakan.

**Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Penyakit Dalam**

Pembimbing I



Prof. Dr. Hgs. M. Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 19691119199803225011

Indralaya, Juli 2019  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung S.Sos, M.PA  
NIP. 198108272009121002



## KATA PENGANTAR

Puji syukur tak henti-hentinya kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa penelitian dan penyusunan proposal skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir Tahun 2017”. Tulisan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) dalam bidang Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Manajemen Sektor Publik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada kedua orang tuaku tercinta, **Ibunda Siti Robi’ah dan Ayahanda A. Rahman**, atas dukungan dan kesabaran, serta doanya sejauh ini. Teruntuk seluruh keluarga dan saudara-saudaraku yang telah memberikan perhatian dan kasih sayangnya selama ini.

Pada proses panjang penyelesaian tugas akhir ini penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, arahan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan bagi para mahasiswa ataupun mahasiswi Administrasi Negara
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan bagi mahasiswa ataupun mahasiswi Administrasi Negara
3. Ibu Ermanovida., S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan kontribusi besar meluangkan waktunya untuk memeriksa, memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memeriksa, memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Ibu Dr. Nurmah Semil M,Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan saran, masukan serta nasehat yang sangat berguna selama masa perkuliahan hingga sampai akhir penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu, memberikan bimbingan dan nasehat selama perkuliahan.
7. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.
8. Teman-teman Seperjuangan yang tiada henti memberikan semangat, saran dan masukan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya dan guna penyempurnaan tulisan ini di masa yang akan datang. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang dan perkembangan ilmu pengetahuan

Indralaya, Juli 2019

Siti Azizah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur tak henti-hentinya kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa penelitian dan penyusunan proposal skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir Tahun 2017”. Tulisan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) dalam bidang Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Manajemen Sektor Publik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada kedua orang tuaku tercinta, **Ibunda Siti Robi’ah dan Ayahanda A. Rahman**, atas dukungan dan kesabaran, serta doanya sejauh ini. Teruntuk seluruh keluarga dan saudara-saudaraku yang telah memberikan perhatian dan kasih sayangnya selama ini.

Pada proses panjang penyelesaian tugas akhir ini penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, arahan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

9. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan bagi para mahasiswa ataupun mahasiswi Administrasi Negara
10. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan bagi mahasiswa ataupun mahasiswi Administrasi Negara
11. Ibu Ermanovida., S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan kontribusi besar meluangkan waktunya untuk memeriksa, memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memeriksa, memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan tugas akhir ini.



13. Ibu Dr. Nurmah Semil M,Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan saran, masukan serta nasehat yang sangat berguna selama masa perkuliahan hingga sampai akhir penyelesaian tugas akhir ini.
14. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu, memberikan bimbingan dan nasehat selama perkuliahan.
15. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.
16. Teman-teman Seperjuangan yang tiada henti memberikan semangat, saran dan masukan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya dan guna penyempurnaan tulisan ini di masa yang akan datang. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang dan perkembangan ilmu pengetahuan

Indralaya, Juli 2019

Siti Azizah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Definisi Pelayanan .....	9
B. Standar Pelayanan Publik .....	11
C. Definisi Kualitas .....	12
D. Kualitas Pelayanan.....	13
E. Pelayanan Kesehatan Penyakit Dalam.....	21
F. Penelitian Terdahulu .....	24
G. Kerangka Berpikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Definisi Konsep.....	29
C. Fokus Penelitian .....	30

D. Data dan Sumber Data .....	31
1. Data .....	31
2. Sumber data.....	32
E. Informan Penelitian .....	32
F. Teknik Keabsahan Data .....	33
G. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Wawancara mendalam .....	34
2. Observasi.....	35
3. dokumentasi .....	35
H. Teknik Analisa Data.....	36
<b>BAB IV .....</b>	
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Kesehatan RSUD Ogan Ilir.....	3
Tabel 1.2 Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Ogan Ilir Tahun 2017.....	3
Tabel 1.3 Jumlah pasien penyakit dalam pada Tahun 2017.....	4
Tabel 1.4 Sarana dan Prasarana Pelayanan Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir Tahun 2017.....	7
Tabel 2.1 Matrix Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 kondisi ruangan pasien .....	6
Gambar 1.2 keadaan atap kamar pasien .....	6
Gambar 2.1 Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap RSUD Ogan Ilir.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir	
Gambar 4.2 Kondisi Ruang Kamar Pasien Penyakit Dalam yang Kosong	
Gambar 4.3 Kondisi kamar mandi di kamar pasien Pelayanan Penyakit Dalam	
Gambar 4.4 Mobil yang parkir di samping gedung	
Gambar 4.5 Mobil ambulan RSUD yang parkir didepan koridor HCU/ICU	
Gambar 4.6 Perawat melakukan tensi darah pada pasien Pelayanan Penyakit Dalam	
Gambar 4.7 Petugas medis melakukan visite pada pasien lansia	
Gambar 4.8 Ruang kamar untuk pasien umum dan pengguna BPJS Kelas II	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan.....	
Lampiran 2 Kartu Bimbingan .....	
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian.....	
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	
Lampiran 5 Matriks Hasil Wawancara.....	
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pelayanan kesehatan memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kesehatan yang baik dapat menjadikan masyarakat mampu mensejahterakan kehidupannya. Kesehatan pun sangat erat dengan pembangunan karena terwujudnya sebuah pembangunan diawali dari kesehatan jasmani dan rohani pasien. Pelayanan kesehatan menurut DEPKES RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan pasien. Sesuai dengan penjelasan diatas, dapat dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan banyak macamnya.

Kualitas pelayanan kesehatan pada sebuah rumah sakit merupakan salah satu tolak ukur pencapaian kualitas pelayanan untuk memberikan kepercayaan kepada pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan manajemen pelayanan mulai dari administrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana prasarana dan lingkungan fisik rumah sakit.

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/IX/1992). Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya

senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan.

Merujuk pada undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 22 point f menjelaskan bahwa dalam menyelenggarakan otonomi daerah, mempunyai kewajiban menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang salah satu bentuk pelaksanaannya adalah pembangunan rumah sakit umum daerah (RSUD) pada setiap daerah otonom di Indonesia. Pelayanan yang harus dilakuakn pemerintah daerah dibidang kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan pelayanan rumah sakit daerah.

Keberadaan RSUD Ogan Ilir sejalan dengan perkembangannya agar rumah sakit memiliki fleksibilitas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan Perda Kabupaten Ogan Ilir No.3 Tahun 2012 BAB II Pasal 2 RSUD Mempunyai visi dan misi yang menjadi target dalam memberikan pelayanan.

Visi dari RSUD Ogan Ilir yaitu menjadi rumah sakit umum daerah terbaik di Sumatera Selatan. tentunya visi ini didukung oleh adanya misi dari RSUD Ogan Ilir yaitu :

1. meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
2. meningkatkan kualitas sumber daya manusia
3. meningkatkan sarana dan prasarana RSUD Ogan Ilir.

Untuk mencapai sebuah visi yang telah dibuat oleh RSUD Ogan Ilir maka pembangunan pelayanan kesehatan RSUD Ogan Ilir akan berpedoman pada visi dan misi yang sudah dirancang dengan sebaik mungkin agar tujuan dari RSUD Ogan Ilir bisa dicapai sesuai target.



**Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Kesehatan RSUD Ogan Ilir**

No.	Jenis pelayanan
1.	Rawat Jalan
2.	Pengujian kesehatan
3.	Darurat medik
4.	Rawat inap
5.	Perawatan intensif
6.	Tindakan medik dan terapi
7.	Tindakan keperawatan
8.	Penunjang diagnosis
9.	Konsultasi gizi
10.	Pemeriksaan visum et repertum
11.	Pelayanan jenazah
12.	Pelayanan farmasi
13.	Pelayanan fasilitas penunjang media
14.	Pelayanan unit gawat darurat

*sumber : data primer penelitian, RSUD Ogan Ilir tahun 2017*

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa RSUD Ogan Ilir telah memiliki berbagai jenis pelayanan kesehatan ke 14 jenis pelayanan ini terbagi dalam instalasi rawat jalan dan rawat inap. Pada instalasi rawat inap, RSUD Ogan Ilir menyediakan 5 Bidang untuk bagian rawat inap.

**Tabel 1.2 Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir  
Januari-Desember Tahun 2017**

Bulan	Bidang Pelayanan Rawat Inap					Jumlah Pasien
	Penyakit dalam	Bedah	Anak	Kebidanan	HCI/ICU	
Januari	44	2	3	6	-	55
Februari	30	10	3	7	1	51
Maret	46	-	2	3	-	51
April	29	2	-	1	-	32
Mei	24	12	-	2	-	38
Juni	27	3	1	5	-	36
Juli	31	2	-	5	-	38
Agustus	31	1	-	8	2	42
September	32	8	-	5	-	45
Oktober	43	5	6	-	1	55
November	35	5	-	8	1	49
Desember	27	3	-	2	-	32

Total	399	53	15	52	5	<b>524</b>
-------	-----	----	----	----	---	------------

*Sumber: data primer penelitian, RSUD Ogan Ilir, 2017*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah pasien rawat inap pada pada tahun 2017 mengalami fluktuasi, artinya jumlah kunjungan pasien mengalami naik turun selama satu tahun. Jumlah pengunjung terbanyak itu terjadi pada bulan Januari dan Novemner sebanyak 55 Pasien. Pasien paling sedikit pada bulan April dan Desember yaitu hanya 32 Pasien. Selanjutnya Jumlah Pasien terbanyak pada Tahun 2017 ada pada baagian Penyakit dalam (PDL) yaitu sebanyak 399 pada tahun itu.

Berdasarkan hal tersebut urgensi dari penelitian ini penulis akan meneliti lebih rinci tentang pelayanan kesehatan pasien Penyakit Dalam di RSUD Ogan Ilir. Pelayanan Penyakit Dalam terdiri dari berbagai jenis penyakit yang ada didalam tubuh manusia. Namun untuk pelayanan Penyakit Dalam di RSUD Ogan Ilir pada Tahun 2017 yang paling banyak dan paling sering terjadi yaitu : Dyspepsia, Hipertensi, Asma Bronkial, ISPA, Anemia, Typoid, Pneumonia, CKD, Myalgia, dan Cefalgia. Berikut jumlah pasien Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir.

**Tabel 1.3 Jumlah pasien penyakit dalam pada Tahun 2017**

No	Bulan	Umum		Bpjs		Jamsoskes		Jumlah
		Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	
1	Januari	2	0	10	14	8	10	44
2	Februari	2	0	6	8	8	6	30
3	Maret	1	2	5	8	16	14	46
4	April	0	1	7	3	9	9	29
5	Mei	0	1	4	3	7	9	24
6	Juni	2	1	10	2	5	7	27
7	Juli	1	0	7	2	10	11	31
8	Agustus	1	0	5	3	7	15	31
9	September	2	0	4	7	7	12	32
10	Oktober	0	2	3	5	11	12	43
11	November	0	1	7	5	11	11	35
12	Desember	1	1	4	2	5	14	27
<b>Total pasien</b>								<b>399</b>

*Sumber: data primer penelitian, RSUD Ogan Ilir, 2017*

Pada tabel 1.3 jumlah pasien penyakit dalam di RSUD Ogan Ilir sudah mencapai angka 399 pasien dalam satu tahun, pasien pelayanan penyakit dalam banyak yang menggunakan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) seperti yang ada pada tabel diatas yaitu BPJS dan Jamsoskes. Untuk kelas Ruang pelayanan penyakit dalam di sama ratakan menjadi Pelayanan Kelas III. Untuk pembayaran pada pasien pengguna JKN yang memiliki kelas seperti BPJS disamakan menjadi pembayaran kelas III semua. Pelayanan yang diberikan untuk pasien Umum dan pengguna JKN pun tidak ada perbedaan. Hal diatas disampaikan oleh Kepala Pelayanan Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir.

Pada pelayanan Penyakit Dalam ada beberapa alasan pasien dipulangkan yaitu karena sembuh, meninggal serta ada juga yang dipulangkan karena pasien yang memaksa untuk pulang, tidak hanya itu ada juga pasien yang dirujuk untuk dirawat di Rumah Sakit lainnya seperti RS. Bari, RS. Umum dan RS. Charitas Palembang.

Berdasarkan PERMENKES Nomor 56 Tahun 2014 Pasal 43 ayat (1) bahwa Rumah Sakit Umum Kelas C paling sedikit terdiri atas:

1. 9 dokter umum untuk pelayanan medik dasar
2. 2 dokter gigi
3. 2 dokter gigi spesialis untuk setiap jenis pelayanan medik spesialis penunjang
4. 1 dokter gigi spesialis untuk setiap jenis pelayanan medik spesialis gigi mulut.

Hal diatas menunjukkan pelayanan pasien rawat inap RSUD Ogan Ilir belum sesuai dengan peraturan diatas, karena berdasarkan yang disampaikan oleh Ibu Neni selaku Kasi DIKLAT RSUD Ogan Ilir, pada Tahun 2017 RSUD Ogan Ilir memiliki 7 dokter umum, 1 dokter gigi dan 4 dokter spesialis. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dengan kepala bagian penyakit dalam Ibu Ria Gita untuk spesialis Penyakit Dalam baru ada 1 dokter, sehingga pada saat

pelayanan pasien penyakit dalam juga dibantu oleh dokter umum untuk memberikan pelayanan yang baik.

Selain tenaga medis, jumlah petugas kebersihan untuk Pelayanan Penyakit Dalam pun menjadi indikasi terjadinya masalah karena berdasarkan data observasi yang peneliti dapatkan, bahwa petugas kebersihan Pelayanan Penyakit Dalam mempunyai 2 orang, yang harus mengurus 6 Ruangan yang masing-masing terdapat 6 tempat tidur dan menjaga lingkungan sekitar Ruangan Pelayanan Penyakit Dalam, dampaknya terlihat pada gambar 1.1 dan 1.2 dibawah ini, kamar kosong terlihat tidak terawat dengan baik dikarenakan terlihat kusam dan berdebu. Hal ini bisa mengganggu kenyamanan pasien maupun kerabat pasien yang akan memasuki ruangan jika ruangan tidak dibersihkan dan dirawat setiap harinya.

**Gambar 1.1 Kondisi Ruangan Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir**



**Gambar 1.2 Kondisi atap Ruangan Pelayanan Penyakit Dalam**



Sumber : Dokumentasi Peneliti tahun 2018

Setiap Pelayanan yang ada di Rumah Sakit memiliki sarana prasarana dan fasilitas penunjang medis lainnya, demi memberikan kualitas pelayanan yang baik dan puas bagi para pasien Penyakit Dalam RSUD Ogan Ilir. Saat ini Pelayanan Penyakit Dalam memiliki fasilitas penunjang medis yang ada dibawah ini.

**Tabel 1.4 Sarana Pelayanan Penyakit Dalam  
RSUD Ogan Ilir Tahun 2017**

No	Nama	Merk	Tahun Pembelian	Jumlah (Buah)	Keadaan Barang		
					Baik	Kurang Baik	Rusak Berat
1	Bed pasien	MAK	2016	16	√		
2	Lemari Pasien	MAK	2013	16	15		1
3	Tiang Infus	-	2013	16	√		
4	Tabung Oksigen	-	2013	4	√		
5	Regulator	-	2013	3	√		
6	Meja Staf	Donati	2013	2	√		
7	Kursi Lipat	Chitose	2013	5	4		1
8	Urinal Pot Wanita	-	2017	5	√		
9	Urinal Pot Pria	-	2017	2	√		
10	Lemari Kaca	MAK	2013	1		√	
11	Filling Kabinet	Donati	2013	1	√		
12	Lemari Obat	Qc	2013	1	√		
13	Lemari Es	LG	2014	1	√		
14	Stetoscope	ERKA	2017	1	√		
15	Tensi Meter Jarum	ERKA	2017	1	√		
16	Kursi Roda	MAK	2016	2	√		
17	Nebulizer	GEA	2017	2	√		
18	Pispot	-	2017	3	√		

Sumber: data primer penelitian, RSUD Ogan Ilir, 2017

Pada tabel diatas ada beberapa penunjang medis yang masih tidak dalam kondisi baik, seperti Bed pasien yang masih dalam keadaan kurang baik, 1 kursi lipat yang keadaannya rusak parah dan 1 lemari yang kondisi kurang baik, pihak pelayanan kesehatan pasien Penyakit Dalam khususnya manajemen RSUD Ogan Ilir harus lebih memperhatikan dan meningkatkan sarana prasarana tidak hanya untuk Penyakit Dalam namun untuk semua jenis pelayanan kesehatan agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas baik untuk pasien dan mampu mewujudkan visi dan misi RSUD Ogan Ilir selain itu juga agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Ogan Ilir kepada pasien, yang penerapannya harus dilaksanakan oleh semua elemen organisasi secara berkelanjutan.

Selain hal diatas yang menjadi indikasi masalah lain bagi pelayanan Penyakit Dalam yaitu jarak tempuh RSUD Ogan Ilir yang lumayan jauh dari Jalan Raya serta tempat yang kurang strategis, dikarenakan sulit dijangkau oleh pasien dan RSUD Ogan Ilir harus menjalankan pelayanan kesehatan sesuai dengan target yaitu: Visi, Misi, tujuan dari RSUD Ogan Ilir agar mendapatkan hasil pelayanan yang baik.

Dari berbagai ulasan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai manajemen pelayanan kesehatan dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD ) Ogan Ilir Tahun 2017”**

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan penjelasan dan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pasien Penyakit Dalam di RSUD Ogan Ilir Tahun 2017?

## **C. Tujuan dan manfaat penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Penyakit Dalam di RSUD Ogan Ilir.

a. Manfaat penelitian

1. Manfaat ilmiah

Secara ilmiah penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia akademis pada jurusan ilmu administrasi negara, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan sektor publik.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu yang pernah di dapatkan peneliti selama mengikuti pendidikan di jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya hingga saat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- A Parasuraman, valarie A. Zeithmal, Leornard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Levey, Samuel, N. Paul Loomba. 1973. *Health Care Administration : “A Managerial perspective”*. Dalam: Azwar, Asrul. 1996. *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat* . Jakarta : FKUI.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sinambela, P. Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta