KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KECAMATAN GELUMBANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Sebagian Persyaratan

Dalam mencapai Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

FEBRI ADRIANSYAH

NIM.07011181320050

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDRALAYA, OGAN ILIR

TAHUN 2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KECAMATAN GELUMBANG

USULAN PENELITIAN

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

FEBRI ADRIANSYAH
07011181320050

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Maret 2020

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, Ms
NIP. 195806091984031002

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KECAMATAN GELUMBANG

SKRIPSI

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 29 Juli 2020
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Tim Penguji

Dr. Nurmah Semil, M.Si
Ketua

Drs. Gatot Budiarto, MS
Anggota

Drs. Mardianto, M.Si
Anggota

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
Anggota

Indralaya, 29 Juli 2020
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dekan,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Motto :

“PROGRESS, NOT PERFECTION”.

(Febri Adriansyah)

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Bapak Hendrik dan Almarhumah Ibu Wartini
2. Adikku Muhammad Feldi
3. Teman Angkatan Administrasi Publik 2013
4. Almamater kebanggaanku
5. Pasanganku

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Gelumbang". Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam upaya pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan. Dalam hal ini pasien adalah prioritas utama yang dapat menentukan seberapa baik sebuah pelayanan dalam suatu instansi kesehatan dalam hal ini Puskesmas Kecamatan Gelumbang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Gelumbang. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan observasi, Wawancara dan dokumentasi. Teori yang paling cocok digunakan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Gelumbang di dalam penelitian ini adalah teori/ model kualitas menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi : (1) *Tangible* (tampilan fisik), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi terhadap pasien. (2) *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan cermat terhadap pasien. (3) *Responsiveness,* rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan medik. (4) *Assurance*, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan tenaga medis. (5) *Empaty,* perhatian tenaga ahli medis perorangan terhadap pasien. Kesimpulannya adalah bahwa kualitas pelayanan yang diberikan terkesan masih kurang baik. Dimensi yang dirasa masih kurang adalah dimensi *Tangible* (tampilan fisik), fasilitas yang masih kurang memadai baik bagi pasien dan keluarga pasien. Dimensi kedua yang masih kurang adalah dimensi *Reliability* (ketanggapan) yaitu pada indikator kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu medis. Dimensi terakhir yang masih kurang baik adalah dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu pada indikator keramahan dan kesopanan tenaga medis selama perawatan.

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002

Indralaya, 2020
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This study entitled "Quality of Inpatient Services at Puskesmas, Kecamatan Gelumbang". The quality of service is one of the important things to measure the success of the government in efforts to implement development in the health sector. In this case, the patient is the main priority that can determine how good a service is in a health institution, in this case the Gelumbang District Health Center.The purpose of this study was to determine the quality of inpatient services at the Gelumbang District Health Center. The method used is a qualitative method. The type of data used are primary and secondary data, while the data collection techniques used in this study were carried out observation, interviews and documentation. The theory that is most suitable to be used to analyze the Quality of Inpatient Services at the Gelumbang District Puskesmas in this study is the theory / model of quality according to Zeithaml et al. (In Hardiansyah, 2011: 46) suggests five principles that must be considered for the delivery of public services, which include: (1) Tangible (physical appearance), such as physical abilities, equipment, personnel and communication to patients. (2) Reliability (reliable), the ability to form the promised service to be precise and accurate to patients. (3) Responsiveness, a sense of responsibility towards the quality of medical services. (4) Assurance, knowledge, behavior and abilities of employees and medical personnel. (5) Empaty, attention of individual medical experts to patients. The conclusion of this study is the quality of health services at the time of treatment in the inpatient installation. The conclusion is that the quality of the services provided is still not very good. The dimension that is deemed lacking is the Tangible dimension (physical appearance), the facilities that are still inadequate for both the patient and the patient's family. The second dimension that is still lacking is the Reliability dimension (responsiveness), which is the indicator of the ability and expertise to use medical aids. The last dimension that is still not good is the Responsiveness dimension, which is the indicator of the friendliness and politeness of medical personnel during treatment.

Keywords: Quality, Service.

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Nurmah Semil, M.Si	**Drs. Gatot Budiarto, M.S**
NIP. 196712011992032002	**NIP. 195806091984031002**

Indralaya, 2020
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan rasa syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan penulis atas segala nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul **"*Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Gelumbang*"** ini merupakan usaha penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memenuhi syarat menyelesaikan masa studi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak yang penulis libatkan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Sebagai tanda rasa terimakasih penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tuaku yang paling aku cintai, Bapak Hendrik dan Almarhumah Ibu Wartini yang telah menjadi penyemangat dalam menjalani hidup, memberikan kasih sayang, dukungan, doa yang tebaik demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
2. Kepada adik saya Muhammad Feldi yang telah memberikan dukungan moril maupun materil selama kuliah.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Pembantu Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Pembantu Dekan II dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.SOS., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Nurmah Semil. M., Si dan Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mendengarkan, menginspirasi, memberikan saran dan berbagai banyak hal tentang ilmu pengetahuan dan pengalaman guna kehidupan dan juga kelancaran skripsi saya.
6. Bapak dan Ibu dosen serta segenap staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas bantuan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada saya.
7. Bapak Drs. Mardianto, M., Si dan bapak Sofyan Effendi, S.IP., M. Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan untuk skripsi saya.

Rasa syukur kepada Allah SWT yang tak terkira bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Indralaya, Agustus 2020

Febri Adriansyah

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Landasar Teori 9
2.2 Kualitas Pelayanan 9
2.3 Pelayanan Kesehatan 12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan 12
2.3.2 Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan yang Baik 14
2.4 Pelayanan Kesehatan di Puskesmas 15
2.4.1 Pengertian Puskesmas 15
2.4.2 Cakupan Kunjungan Rawat Inap 16
2.4.3 Fungsi Puskesmas 18
2.5 Teori Kualitas Pelayanan 19
2.5.1 Teori Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) 19

2.5.2 Teori Menurut Van Looy 20
2.5.3 Alur dan Prosedur Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Gelumbang 20
2.5.4 Fasilitas di Ruang Rawat Inap 21
2.6 Teori Kualitas Pelayanan Publik yang Digunakan dalam Penelitian Ini 22
2.7 Kerangka Pemikiran 23
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 24
3.2 Definisi Konsep 25
3.3 Fokus Penelitian 26
3.4 Jenis dan Sumber Data 27
3.5 Teknik Pengumpulan Data 27
3.5.1 Wawancara 27
3.5.2 Observasi 28
3.5.3 Dokumentasi 28
3.6 Teknik Analisa Data 28
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Gelumbang 32
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Kecamatan Gelumbang 32
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Gelumbang 33
4.1.3 Sumber Daya Manusia di Puskesmas Kecamatan Gelumbang 34
4.1.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gelumbang 36
4.1.5 Struktur Organisasi 37
4.1.6 Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Puskesmas Kecamatan Gelumbang 38
4.2 Hasil dan Pembahasan 62
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap diPuskesmas Kecamatan Gelumbang 64
4.3.1 Instalasi Ruang Rawat Inap 68
1. *Tangible* (Tampilan Fisik) 68
a. Fasilitas dan Perlengkapan pada Rawat Inap 68
b. Kerapian Ruang Perawatan 71

2. *Reliability* (reliabilitas/handal) 73
a. Ketepatan Waktu Pelayanan 73
b. Kemampuan dan Keahlian Menggunakan Alat Bantu Pelayanan/Medis 74
3. *Responsiveness* (ketanggapan) 75
a. Ketanggapan Semua Petuas/Medis dalam Merespon Keluhan dan Kebutuhan Pasien 75
b. Keramahan dan Kesopanan Tenaga Medis Selama Perawatan 76
4. *Assurance* (jaminan) 77
a. Keamanan dan Kenyamanan Pasien (*Patient Safety*), Barang Bawaan Pasien dan Keluarga 78
b. Kejelasan Informasi dan Penjelasan Asuhan Keperawatan 78
5. *Empathy* (empati) 79
a. Perhatian Tenaga Medis untuk Bertanya Keadaan dan Perkembangan Kondis Pasien Setiap Waktu (Frekuensi Visitasi Dokter) 79
b. Tidak Diskriminatif 80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 85
5.2 Saran 86
DAFTAR PUSTAKA 87
DAFTAR LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Cakupan kunjungan rawat inap 16
Tabel 2. Fokus penelitian 26
Tabel 3. Data jumlah ketenagaan Puskesmas Gelumbang 35
Tabel 4. Sarana dan prasarana kesehatan Puskesmas Gelumbang tahun 2019 36
Tabel 5. Data pasien yang akan di wawancarai 65
Tabel 6. Matrik hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kecamatan Gelumbang 82

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka pemikiran 23
Gambar 2. Gambar profil Puskesmas Gelumbang 32
Gambar 3. Gambar ruang tunggu keluarga pasien dan pelayanan pasien rawat inap 70
Gambar 4. Gambar kerapian ruang rawat inap 72

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Kartu bimbingan seminar usulan skripsi pembimbing 1 87
2. Kartu bimbingan seminar usulan skripsi pembimbing 2 88
3. Kartu bimbingan skripsi 8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1Latar Belakang

Pembangunan dalam bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia. Hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam upaya pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan. Dalam hal ini pasien adalah prioritas utama yang dapat menentukan seberapa baik sebuah pelayanan dalam suatu instansi kesehatan dalam hal ini Puskesmas Kecamatan Gelumbang.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa,baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan

dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagisetiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satutanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitaspelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukurdalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dariadanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yangbersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalamkehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakanoleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kuwajiban untuk memenuhikebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Salah satu bentukpelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang

kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia. Hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan, yang dilaksan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Pembangunan kesehatan di Indonesia dinyatakan dalam program Indonesia Sehat 2010. Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat , bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memilki derajat kesehatan setinggi-tingginya di seluruh wilayah Indonesia.

Sebagai upaya mewujudkan visinya, maka Indonesia Sehat 2010 menetapkan misi Indonesia Sehat 2010, yaitu:

1. Menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan
2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat

3. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya (Depkes RI, 2001:15-16).
5. Program pembangunan kesehatan di Indonesia guna mewujudkan visi Indonesia Sehat 2010 dilaksanakan di setiap daerah di seluruh Indonesia.

Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas sebagai bentuk dari pelayanan kesehatan dasar diharapkan menjadi ujung tombak dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Sebagaimana ditetapkan oleh Ditjen Kesehatan Masyarakat bahwa visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi.

Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat memiliki fungsi yang vital, yakni:

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan
2. Sebagai pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan
3. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama (Azwar, 1996:119)

Rawat inap adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu, di mana pasien diinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, di mana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya.

Salah satu Puskesmas di Kabupaten Muara Enim adalah Puskesmas Gelumbang. Puskesmas ini sudah memiliki fasilitas rawat inap. Puskesmas ini juga sudah memiliki Standart Operasional Prosedure (SOP) sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Lokasi Puskesmas ini memudahkan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan karena berada di tengah wilayah Kecamatan Gelumbang dan juga di jalur utama Palembang-Prabumulih. Hal ini juga menyebabkan tingginya jumlah masyarakat yang mendatangi Puskesmas Gelumbang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019, tipe puskesmas dapat di kategorikan berdasarkan kemampuan pelayanan, yaitu:

1. Puskesmas non rawat inap

   Puskesmas non rawat inap merupakan Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, perawatan di rumah (home care), dan pelayanan gawat darurat. Puskesmas non rawat inap dapat menyelenggarakan rawat inap pada pasien persalinan normal.

2. Puskesmas rawat inap

Puskesmas rawat inap merupakan Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan rawat inap pada pelayanan persalinan normal dan pelayanan rawat inap pelayanan kesehatan lainnya.

Berdasarkan profil kesehatan Puskesmas Gelumbang tahun 2017 Puskesmas Gelumbang merupakan Puskesmas rawat inap yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan sebagai berikut:

a. Unit Gawat darurat (UGD) 24 jam
b. Persalinan 24 jam
c. Pemeriksaan gigi dan mulut
d. Pemeriksaan khusus (tb paru dan kusta)
e. Kesehatan ibu/kb
f. Kesehatan anak dan imunisasi
g. Kesehatan tradisional
h. Farmasi
i. Rawat inap
j. Laboratorium
k. Konsultasi kesehatan

Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Gelumbang antara lain sebagai berikut:

1) Tenaga kesehatan
   a. Dokter umum (2 orang)
   b. Dokter gigi (1 orang)
2) Keperawatan
3) Perawat gigi

4) Kebidanan
5) Kefarmasian
6) Kesehatan masyarakat
7) Sanitarian
8) Gizi/nutrionis
9) Keterapian fisik
10) Keterapian medis
11) Tenaga non kesehatan

Ruang rawat inap Puskesmas Gelumbang dibagi menjadi dua yaitu, ruang rawat inap perempan dan ruang rawat inap laki-laki, hal ini dimaksudkan agar memberi kenyamanan bagi pasien rawat inap, sehingga tidak ada rasa risih dan lebih menjaga privasi dari masing-masing pasien itu sendiri. Pada ruang rawat inap dilengkapi dengan fasilitas seperti 10 tempat tidur, 5 oksigen besar, 15 oksigen kecil, alat EKG (Elektro Kardiograf), alat USG (Ultra Sonograf), WC pasien dan juga rak obat yang berisi obat – obat yang harus ada, masing - masing tiap ruangan dijaga oleh dua orang perawat yang juga bertugas piket diruang UGD (Unit Gawat Darurat) dan saling bergantian sesuai jadwal pada setiap harinya. Penangan medis pasien rawat inap dilakukan pada setiap hari kerja oleh dokter yang bersangkutan dan pada hari libur penanganan dilakukan melalui telepon jika tidak terlalu mendesak dengan bantuan perawat yang bertugas pada saat itu.

Menurut data hasil rekapitulasi periode Januari 2019 – April 2020 tercatat setidaknya ada sekitar 102 pasien rawat inap di Puskesmas Gelumbang, baik pasien BPJS maupun pasien umum.

Adapun beberapa penyakit pasien yang menyebabkan mereka harus menjalani rawat inap di Puskesmas Kecamatan Gelumbang iyalah sebagai berikut:

1. Muntaber, adalah peradangan yang terjadi pada dinding saluran pencernaan, khususnya lambung dan usus. Muntaber biasanya ditandai dengan gejala berupa mual, muntah, dan diare yang muncul secara tiba-tiba.
2. Kolik abdomen, adalah gangguan pada aliran normal isi usus sepanjang traktus intestinal. Obstruksi terjadi ketika ada gangguan yang menyebabkan terhambatnya aliran isi usus ke depan tetapi peristaltiknya normal.
3. Gastritis, adalah suatu kondisi di mana lapisan kulit dalam lambung meradang atau membengkak.
4. Hemiparesesis, adalah jika satu tangan atau satu kaki atau satu sisi wajah menjadi lemah, namun tak sepenuhnya lumpuh.
5. TB atau TBC, adalah penyakit yang disebabkan oleh bakteri Mycobacterium tuberculosis. Bakteri ini biasanya menyerang paru-paru sehingga disebut TB Paru. Penyakit TB Paru dapat menyebabkan gejala umum seperti batuk yang berlangsung 2 minggu atau lebih dan batuk berdarah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini ialah bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat inap di Puskesmas kecamatan Gelumbang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahuiKualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Gelumbang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan Konsentrasi Manajemen Sektor Publik tentang Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Gelumbang.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi pemikiran dan masukan, serta sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, AH. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Bahri. 2008. Konsep dan Definisi Konseptual. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Departemen Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.

Herdiyansyah, M.Si. Dr. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, konsep, dimensi, dan implementasi, Yokyakarta : Gava Media.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat,2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,Bandung : Nuansa.

Lexy J. Moleong, 1994, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya,.

Mubarak, W, I & Chayatin, N (2009). Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori. Jakarta : Salemba Medika.

Satrianegara, M.Fais. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Refika Aditama. Bandung.

Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2011. Manajemen Pemerintahan. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Delivering Quality Service. New York: The Free Press.*

Tando NM. 2013, Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan, In Media, Jakarta.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan *Systems Thinkinks and System Dinamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI

Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992, Tentang Kesehatan, Penerbit Ariloka, Surabaya : 2000

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.