UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan Publik berbentuk barang publik maupun pelayanan jasa.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pada Bab IV pasal 12 ayat (1) ditetapkan urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi: (a) pendidikan, (b) kesehatan, (c) pekerjaan umum dan penataan ruang, (d) perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, (e) ketentraman ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, (f) sosial.

Dari sejumlah urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota salah satunya adalah urusan dalam lingkup pelayanan dasar yaitu bidang kesehatan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat tentunya berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal tanpa memandang status sosial.

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam mengendalikan dan menyempurnakan layanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat dalam bentuk regulasi.

Dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefenisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

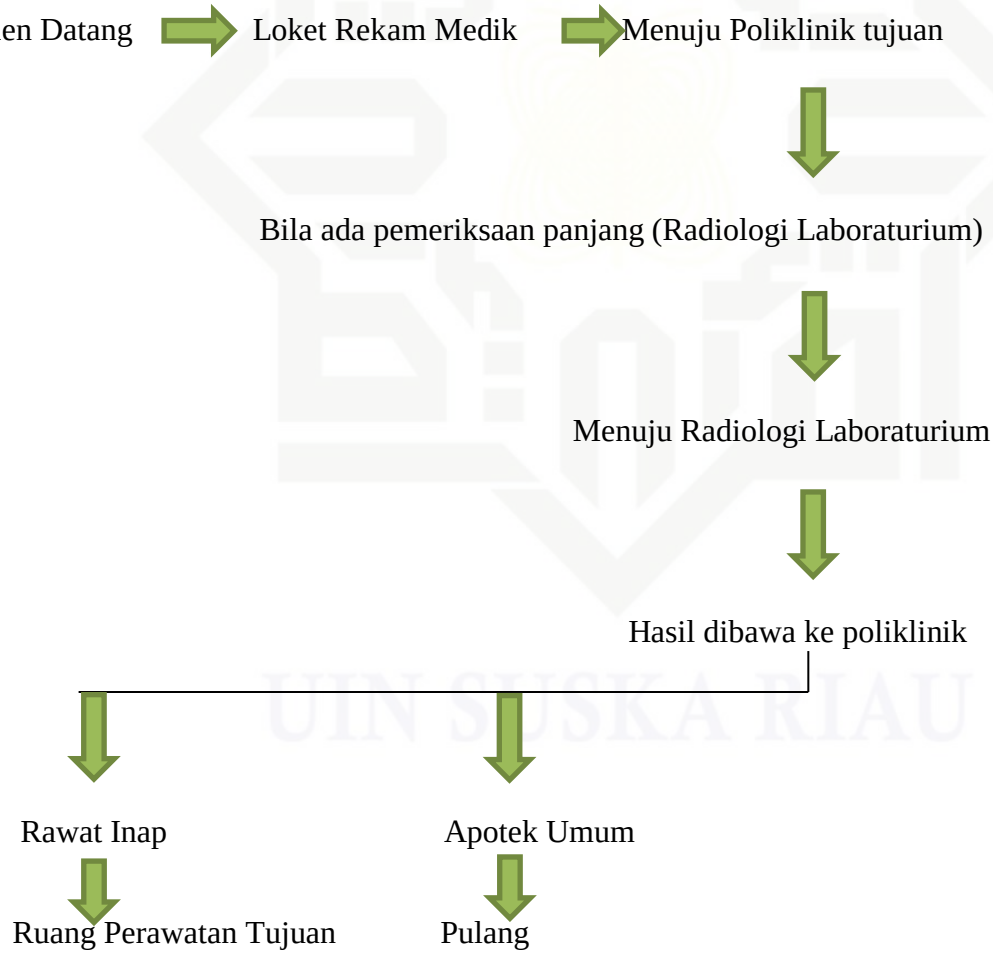
Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit Pasal 1 (1) : Rumah Sakit Adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dan Pasal 1 (3) : Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif , kuratif, dan rehabilitatif. Sedangkan pasal 1 (4) : Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlakukan, baik secara langsung dan tidak langsung di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan Perorangan dan rujukan. Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 194/Menkes/SK/II/1993 tanggal 26 Februari 1993 merupakan rumah sakit

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pemerintah tipe C yang berada dalam wilayah pemerintah daerah Indragiri hulu. Rumah sakit Tipe C mempunyai minimal empat spesialistik dasar yaitu bedah, penyakit dalam, kebidanan dan anak.

Secara umum, pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah juga sebagai rumah sakit rujukan baik rawat jalan maupun rawat inap. Untuk memudahkan pasien dalam menerima layanan kesehatan secara berkualitas dan mengutamakan rasa kepuasan bagi pengguna jasa, pihak RSUD pastinya sudah mengatur beberapa pelayanan yang dilewati oleh pasien, yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat juga telah Terakreditasi dengan 12 pelayanan Oleh komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tanggal 15 Desember 2009.

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat

No	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Gawat Darurat
2	Pelayanan Berobat Jalan
3	Pelayanan operasi
4	Pelayanan Rawat Inap
5	Pelayanan Rontgen
6	Pelayanan Laboraturium
7	Pelayanan Farmasi
8	Pelayanan Gizi
9	Pelayanan Rekam Medik
10	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan
11	Pelayanan Ambulance
12	Pelayanan Kamar jenazah

Sumber: Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat, 2017

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat hingga saat ini memiliki berbagai jenis pelayanan mulai dari pelayanan gawat darurat, berobat jalan, operasi, rawat inap, rontgen, laboraturium, farmasi, gizi, rekam medik, pemeriksaan kesehatan, ambulance dan pelayanan kamar jenazah. Ke 12 pelayanan ini terbagi dalam instalasi rawat inap dan rawat jalan.

Efektif tidaknya pelayanan merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sebuah rumah sakit. Efektifnya pelayanan merupakan faktor dasar yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang berkembang saat ini dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi pelayanan.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat telah menyediakan Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Ketenagaan (SDM) RSUD Indrasari Rengat Tahun 2017

NO	Jenis Tenaga	2017			
		PNS	KTRK	SUKARELA	JMLH
1	Tenaga Medis				
	1. Dokter Umum	11	-	4	15
	2. Dokter Spesialis	17	-	-	17
	3. Dokter Gigi	3	-	-	3
	4. Dokter THT	1	-	-	1
	5. Dokter Mata	-	1	-	1
	6. Dokter Radiologi	1	-	-	1
	7. Dokter Anestesiologi	1	-	-	1
	Jumlah				**39**
2	Tenaga Keperawatan				
	1. Keperawatan	134	45	-	179
	2. Kebidanan	29	6	-	35
	Jumlah				**214**
3	Tenaga Kefarmasian				
	1. Apoteker	7	-	-	7
	2. Asisten Apoteker	2	-	-	2
	Jumlah				**9**
4	Tenaga Gizi				
	1. Ahli Gizi	1			1
	Jumlah				**1**
5	Tenaga Non Kesehatan /Administrasi	37	21		58
	Jumlah				**58**
	Jumlah Keseluruhan				**321**

Sumber : Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat, 2017

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Dari Tabel 1.2 diatas dapat kita lihat bahwa seluruh Tenaga Medis yang berada di RSUD kabupaten Indragiri Hulu berjumlah 39 Orang, dengan rincian Dokter Umum 11 Orang, Dokter Spesialis 17 orang, Dokter Gigi 3 orang, Dokter THT 1 orang, Dokter mata 1 orang, Dokter Radiplogi 1 orang, dan Dokter Anestesiologi 1 Orang. Selanjutnya Tenaga Keperawatan berjumlah 214 dengan rincian keperawatan 179 orang, dan kebidanan 35 orang. Selanjutnya Tenaga Kefarmasian berjumlah 9 orang denga rincian Apoteker 7 orang dan Asisten Apoteker 2 orang. Selanjunya Tenaga Gizi berjumlah 1 orang dengan rincian ahli gizi 1 orang. Selanjunya Tenaga Non kesehatan/ Administrasi berjumlah 58 orang. Jadi Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat menyediakan 321orang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan jenis ruang Rawat Inap yaitu Kelas I, Kelas II, dan Kelas III, VIP, dan kelas Utama. Sementara Rawat Inap merupakan salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan professional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan diruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Selain itu diruang Rawat Inap ini pasien lebih banyak berinteraksi dengan pegawai di Rumah Sakit. Terlebih pada ruang Rawat Iinap Kelas III ini dikhususkan pada masyarakat kurang mampu yang mana memerlukan pelayanan kesehatan dengan baik karena keterbatasan biaya untuk pengobatan. Sehingga pada ruang rawat inap ini tindakan yang dilakukan ialah memberikan tempat inap dan perawatan secara berkala untuk kesehatan pasien.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Adapun Jumlah Tempat Tidur dan kamar pasien kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Indraari Rengat adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Tempat Tidur dan kamar pasien kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Tahun 2017

No	Ruangan	Tahun 2017	
		Kelas III	
		Tempat Tidur	Kamar
1	Anak	7	1
2	Kebidanan	12	2
3	Interna	32	4
4	Bedah	20	3
Jumlah		**71**	**10**

Sumber : Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat, 2017

Dari tabel 1.3 diatas, jumlah tempat tidur pada ruangan anak ada 7 dan 1 kamar rawat inap, jumlah tempat tidur pada ruang kebidanan ada 12 dan 2 kamar rawat inap, jumlah tempat tidur pada ruang interna ada 32 dan 4 kamar rawat inap, dan jumlah tempat tidur pada ruang bedah ada 20 dan 3 kamar rawat inap. Jadi jumlah keseluruhan ada 71 tempat tidur dan 10 kamar rawat inap kelas III.

Jika di lihat dari fasilitas pasien kelas 1 akan mendapatkan fasilitas kamar rawat inap kelas 1 biasanya ruangan rawat inap dengan 1 bed setiap kamar. Sementara pasien kelas II akan mendapatkan fasilitas kamar rawat inap yang terdiri dari 2 sampai 3 bed disetiap kamar. Sedangkan untuk pasien kelas III akan mendapatkan fasilitas kamar rawat inap pada umumnya memiliki 5 sampai 6 bed tiap kamar.

Adapun jumlah pasien rawat inap berdasarkan jenis pasien selama tahun 2016 di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4
Jumlah Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pasien Pada Tahun 2016

No	Bulan	Rawat Inap				
		Bayar Sendiri	BPJS Mandiri	BPJS non pbi	BPJS pbi	Jamkesda
1	Januari	336	366	59	61	57
2	Februari	306	287	106	59	56
3	Maret	262	265	79	71	50
4	April	239	243	95	113	71
5	Mei	219	221	111	111	88
6	Juni	234	207	141	105	77
7	Juli	228	200	128	123	121
8	Agustus	223	225	123	101	117
9	September	263	201	100	145	111
10	Oktober	239	235	130	141	126
11	November	269	230	113	126	114
12	Desember	188	200	115	110	121
Jumlah		3.006	2.880	1.300	1.266	1.109

Sumber : Rekam Medis Rumah Sakit Umum Indrasari Rengat, 2016

Dari tabel 1.4 diatas, terlihat bahwasannya banyaknya masyarakat yang di rawat inap di rumah sakit Indrasari Rengat yaitu pasien dengan jenis Bayar Sendiri yaitu 3.006 pasien di tahun 2016, pasien jenis ini merupakan pasien umum karena bisa memilih ruang kelas yang diinginkan berdasarkan kesanggupan jumlah pembayaran yang telah ditetapkan, sedangkan jenis pasien yang menggunakan Bpjs Pbi dan jamkesda merupakan pasien yang telah ditetapkan pada pasien kelas III.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Adapun Indikator Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat dari Tahun 2014, 2015 dan 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Indikator Pelayanan RSUD Indrasari Rengat
Tahun 2014, 2015 dan 2016

No	Jenis Penilaian	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	2	4	5	5
1	BOR %	54,93	69,08	79,25
2	LOS (HARI)	2,6	3,02	3,28
3	BTO (KALI)	74,86	74,08	78,77
4	TOI (HARI)	2,2	1,52	0,96
5	NDR (Net Death rate)	8,4	11,36	17,03
6	GDR (Gross Death Rate)	34,77	46,69	56,18

Sumber : Rekam Medis RSUD Indrasari Rengat, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa (BOR, LOS, BTO, TOI, NDR, GDR) tahun 2016 adalah:

a. Dibandingkan dengan tahun 2015 dengan angka tingkat pemanfaatan tempat tidur (BOR) 69,08 % maka pada tahun 2016 menjadi 79,25 %, mengalami kenaikan yaitu sebesar 10,17 %. Rasio BOR selama tahun 2014 – 2016 mengalami peningkatan dan BOR tahun 2016 berada pada nilai idealnya menurut Depkes yaitu sebesar 60-85%.
b. Dibandingkan dengan LOS tahun 2015 yaitu 3,02 hari menjadi 3.28 hari pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 0,26 hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Bed Turn Over (BTO) yaitu frekuensi pemakaian tempat tidur, sebanyak 78,77 kali dalam tahun 2016. Idealnya selama satu tahun, 1 tempat tidur rata-rata dipakai 40-50 kali. Nilai pencapaian BTO rumah sakit melebihi nilai idealnya dan dibandingkan dengan tahun 2015 mengalami peningkatan 4,69 kali .

d. Rata-rata lama tempat tidur tidak terpakai (TOI) Turn Over Interval nilai standarnya 1-3 hari, di RSUD Indrasari Rengat pada tahun 2016 angka TOI sebesar 0,96 hari, angka ini kurang dalam standar yang sudah ditetapkan DEPKES.

e. Indikator Net Death Rate (NDR) pada tahun 2016 yaitu 17,03 kematian >48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar. Nilai NDR yang dianggap masih dapat ditolerir adalah kurang dari 25 per 1000 penderita keluar.

f. Indikator Gross Death Rate (GDR) pada tahun 2016 yaitu 56,18 kematian umum untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar. Nilai GDR seyogyanya tidak lebih dari 45 per 1000 penderita keluar dibandingkan dengan tahun 2015 mengalami kenaikan yaitu sebesar 9,49.

Adapun Jumlah Masyarakat Miskin yang terdaftar pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Tabel 1.6
Jumlah Masyarakat Miskin yang terdaftar di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat dari Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1	2015	2. 985	29,85 %
2	2016	3. 380	33,80 %
3	2017	4. 401	44,01 %

Sumber : Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat, 2015-2017

Dari Tabel 1.6 diatas jumlah masyarakat miskin yang terdaftar di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat mengalami peningkatan setiap tahunnya dilihat dari tahun 2015 mencapai persentase 29,85 %, tahun 2016 mencapai persentase 33,80%, dan tahun 2017 mencapai 44,01%.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada ruang perawatan kelas III yang dari hasil observasi banyak peneliti temukan keluhan dari pasien, karena terdapat perbedaan kualitas pelayanan tiap-tiap kelas rawat inap di RSUD Indrasari misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien kelas III.

Adapun Jumlah Pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat dari Tahun 2015-2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.7
Data Pasien Kelas III RSUD Indrasari Rengat Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2015	1.873
2	2016	2.121
3	2017	2.430
Jumlah		**6.424**

Sumber: Rekam Medis RSUD Indrasari Rengat, 2015-2017

Berdasarkan tabel 1.7 di atas terlihat bahwasannya semakin banyaknya masyarakat yang di rawat inap pada ruang kelas III yaitu sebanyak 6.424 orang., Sementara itu, untuk pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien rawat inap kelas III apalagi pasien yang menggunakan jaminan kesehatan, terlihat masih kurang maksimal. Hal tersebut terlihat banyaknya keluhan-keluhan yang dialami oleh pasien terutama mengenai pelayanan medis di rumah sakit umum tersebut.

Saat ini masyarakat menilai bahwa pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Pemerintah jauh berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sawasta, Hal ini di dudukung oleh beberapa fakta yang terjadi :

1. Biaya Operasional sebuah Rumah Sakit Swasta diperoleh dari pendapatan rutin rumah sakit tersebut dari setiap pasien yang berobat. Karena tidak ada subsidi yang diterima secara rutin setiap bulan mulai dari satpam, bagian pelayanan, perawat, dokter sampai direktur utama, gajinya diperoleh dari pendapat rumah sakit. Termasuk pengadaan alat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kesehatan, obat-obatan dan peralatan habis pakai yang digunakan untuk keperluan pasien.

Berbeda jauh dengan RSUD yang dikelola pemerintah yang semua biaya operasionalnya ditanggung oleh APBN atau APBD Negara.

2. Biaya Pemeliharaan sebuah Rumah Sakit Swasta ditanggung sendiri oleh pihak manajemen atau investor. Manajemen harus mencari dana agar semua peralatan kesehatan dan gedung yang mereka punya dapat dipelihara dengan baik. Berbeda dengan Rumah Sakit Pemerintah semua biaya pemeliharaannya dianggarkan setiap tahun dari APBN dan APBD
3. Biaya pengembangan untuk investasi baru Rumah Sakit Swasta tidak mendapatkan dana subsidi rutin. Manajemen harus berikhtiar sendiri agar rumah sakit yang mereka kelola dapat berkembang mengikuti kemajuan zaman yang sangat modern. Jauh berbeda dengan Rumah Sakit Pemerintah yang semua biaya pengembangan dan investasinya ditanggung oleh APBN dan APBD.
4. Dari segi pelayanan sebagian besar Rumah Sakit Swasta di Indonesia lebih baik dan lebih ramah dibandingkan dengan Rumah Sakit Pemerintah. Hal ini karena Rumah Sakit Pemerintah tidak begitu antusias dengan inovasi dan kreasi di bidang kepuasan pelanggan, penekanan akan kepuasan pelanggan mungkin nomor 2. Sedangkan Rumah Sakit Swastan berusaha berhemat bagaimana cost dan pengadaan alat dihemat, tapi pelanggan terpuaskan dengan pelayanan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diberikan. Biaya kecil, tapi berdampak besar dan bisa meraup keuntungan yang sebesar-besarnya.

Permasalahan yang peneliti temukan pada Observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan antara lain pasien yang mengeluhkan tentang ketidak ramahan perawat diruang rawat inap penyakit dalam kelas III. Hal ini di dukung oleh hasil wawancara penulis dengan Ibu Lina yang mengatakan "perawat yang menangani saya disini seperti tidak ikhlas senyumnya mentang-mentang saya pasien Kelas III., Kalau mau juga saya bisa kok jadi pasien kelas I, VIP juga saya mampu" (wawancara dengan Ibu Lina Pada 24 Oktober 2017). Dari pengakuan Ibu Lina ini dapat diketahui bahwa dirinya sebagai pasien kelas III merasa kurang ada keramahan dari perawat yang melayaninya.

Di perparah oleh keluhan pengunjung pada pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat karena beberapa ruangan rumah sakit yang tidak terawat dan kotor pada ruang rawat inap Kelas III kebidanan. Fenomena ini didukung oleh data akurat yang di dapat dari media online Inhilklik.com,Rengat 27 mei 2017. Berdasarkan hasil informasi yang penulis temukan CS yang menyapu hanya sehari 1 kali dan jumlahnya hanya 5 orang.

Selain permasalahan tentang keramahan, pasien lainnya pun mengeluh tentang keterlambatan Dokter dalam menangani pasien kelas III. Hal ini seperti dikatakan oleh Bapak Dika "Dokternya suka telat kalau dipanggil sama kita di pasien kelas III. Nggak kayak pasien kelas I, Dokter dengan cepat langsung nemuin pasien kalau dipanggil. Kayak waktu bapak pernah memanggil Dokter

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk mengecek darah, setengah jam kemudian Dokternya baru datang ke tempat bapak." (wawancara dengan Bapak Dika pada 24 oktober 2017). Hal ini tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Nomor 129/Mmenkes/SK/2008 bahwa telah dijelaskan penanggung jawab pasien rawat inap 100% adalah dokter.

Kemudian Permasalahan yang peneliti temui fasilitas ruang tunggu pasien yang belum memadai dan Kipas Angin Ruangan Kamar pada Rawat Inap kelas III yang masih kurang berfungsi dengan baik. Hal ini dilihat pada kipas angin kamar perawatan yang berjumlah 2 tapi tidak berfungsi, dengan kondisi ruangan yang panas membuat pasien yang dirawat tidak nyaman dikarenakan ruangan yang panas.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Riswidiantoro Kabag TU mengatakan saat ini dalam pelaksanaan Sumber Daya Manusia dan alat-alat medis masih terbatas, namun pihak RSUD Indrasari sedang melakukan peningkatan agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Hal ini dilihat masih banyak jumlah perawat Non PNS dan Dokter mata hanya ada 1 dan bukan pegawai tetap, kemudian alat-alat medis seperti penyakit gagal ginjal, cuci darah, dan kemoterapi belum tersedia.

Dari permasalahan diatas berdasarkan Permenkes 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2008 ada empat faktor yang yang menjadi tolak ukur dalam SPM rumah sakit yaitu: (1) memiliki akreditasi, (2) baik kualitas layanan, (3) sumber daya manusia yang memadai, (4) fasilitas dan alat-alat medis. Namun pada point kedua yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat belum memberikan kualitas layanan yang baik,pada point ketiga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari rengat belum memadai karena Dokter mata hanya ada 1 dan bukan pegawai tetap, serta fasilitas alat-alat medis seperti penyakit gagal ginjal, cuci darah dan kemoterapi belum tersedia.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul :

"ANALISA PELAYANAN RAWAT INAP KELAS III PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH INDRASARI RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU."

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka yang menjadi Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apa saja hambatan dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Untuk mengetahui Hambatan dalam Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini di harapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Negara mengenai masalah Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Peneliti

      Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai pengembangan diri dan proses pembelajaran peneliti dalam menganalisis masalah secara ilmiah.

   b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat

      Hasil dari penelitian ini di harapkan bermanfaat untuk di jadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat dalam memberikan pelayanan prima

   c. Bagi Perpustakaan UIN Suska Riau

      Penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai bahan rujukan pustaka UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada permasalahan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Ruang Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan terarah, penelitian ini ditulis dalam sitematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini sebagai pendahuluan dimana penulis menguraikan latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta di akhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengemukakan bebrerapa konsep teoritis yang mendukung pemecahan masalah yang terdiri dari pengertian-pengertian yang di kutip dari pendapat-pendapat para ahli, kerangka berfikir, dan Konsep Operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, dan Teknik analisis data yang telah diperoleh.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang propil dari daerah, sejarah organisasi, struktur organisasi, visi dan misi organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat hasil dari penelitian dan bagian pembahasan yang menginterpretasikan hasil dari analisis data.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari analisis dan pembahasan serta saran yang diberikan berhubungan dengan pembahasan penelitian.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU