

**Hak Cipta Diindungi 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.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Daerah dibentuk berdasarkan azas desentralisasi selanjutnya disebut dengan otonomi daerah. Tujuan pemberian otonomi pada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, penyelenggaraan pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan.

Begitu banyak urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah yang salah satunya adalah masalah urusan pelayanan di bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan Nasional yang bertujuan untuk menciptakan Masyarakat, Bangsa dan Negara yang sehat baik secara fisik maupun secara mental. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi Bangsa Indonesia, baik masyarakat, swasta maupun pemerintah. Agar penduduk hidup dengan sehat, diperlukan adanya suatu pelayanan yang baik dibidang kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah unit pelaksaaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan di suatu wilayah dan merupakan ujung tombak pemnagunan kesehatan di Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang dan memiliki tanggungjawab utama dalam

**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.

menyelenggarakan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah Kabupaten/Kota.

Pemerintah dalam hal ini harus tanggap dalam menciptakan kesejahteraan melalui pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) terhadap masyarakat yang membutuhkan. Untuk dapat mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan di perlukan adanya kebijakan pemerintah dan langkah-langkah strategis yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Kebijakan pemerintah yang dibutuhkan sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kesehatan perseorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan selama ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan Kabupaten Kampar, karena kesehatan menyentuh hampir semua aspek demografi/kependudukan, keadaan dan perkembangan fisik maupun biologis. Sementara itu mutu dan manajemen kesehatan sangat dipengaruhi oleh jumlah dan jenis tenaga kesehatan, alokasi anggaran, sarana pelayanan yang tersedia, obat dan peralatan, serta sarana lainnya.

**Tabel 1.1 Adapun jumlah Rumah Sakit di Kabupaten kampar adalah sebagai berikut:**

NO	Nama RS	Jenis	Kelas	Jumlah
1	RS Umum Daerah Bangkinang	RSU	C	1
2	RS Umum Tandun	RSU	D	1
3	RS Umum Mesra	RSU	D	1
4	RS Ibu Anak Husada Bunda	RSIA	C	1
5	RS Ibu Anak Bunda Anisyah	RSU	C	1
6	RS Ibu Anak Norfa Husada	RSIA	C	1
	<b>Jumlah</b>			<b>6</b>

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

#### Hak Cipta Diindungi 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.

Untuk memenuhi tingkat kebutuhan masyarakat maka pemerintah Kabupaten Kampar telah membangun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang yang terletak di jalan Lingkar Bangkinang, Kabupaten Kampar yang berfungsi untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Rumah Sakit ini merupakan Rumah Sakit Umum tipe C. Saat ini kebutuhan pengelolaan rumah sakit lebih diarahkan kepada pengkatan kualitas pemberi jasa, yang mana tujuannya didukung oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah dengan mewujudkan suatu pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat.

Pada hakikatnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang merupakan salah satu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana jasa pelayanan diarahkan kepada pembari jasa dengan disertai fasilitas yang ada dan demi dapat memenuhi keinginan masyarakat akan kepuasan terhadap pihak pemberi jasa.

Adapun perkembangan pengunjung rawat inap sampai sekarang di rumah sakit Umum Bangkinang berfluktuasi (turun-naik). Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

UIN SUSKA RIAU

**Tabel 1.2 jumlah pasien Rawai Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang**

NO	RUANGAN	TAHUN		
		2014	2015	2016
1	<b>INTERENE:</b>	<b>1384</b>	<b>1555</b>	<b>1241</b>
	Penyakit Dalam	1108	1136	916
	Paru	198	310	228
	Kulit	13	11	10
	Syaraf	65	98	87
2	<b>BEDAH:</b>	<b>905</b>	<b>970</b>	<b>938</b>
	Bedah	769	822	729
	THT	35	41	46
	Mata	101	107	163
3	<b>ANAK</b>	<b>912</b>	<b>844</b>	<b>813</b>
4	<b>VIP</b>	<b>1036</b>	<b>980</b>	<b>744</b>
5	<b>ICU</b>	<b>118</b>	<b>152</b>	<b>134</b>
6	<b>PERINATOLOGI</b>	<b>225</b>	<b>245</b>	<b>243</b>
7	<b>KEBIDANAN:</b>	<b>1112</b>	<b>1234</b>	<b>1230</b>
	OBSTETRI	561	684	603
	GINEKOLOGI	163	134	173
	BAYI	388	416	454
	<b>JUMLAH</b>	<b>5692</b>	<b>5980</b>	<b>5343</b>

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah pasien pada tahun 2014 berjumlah 5692 orang, tahun 2015 berjumlah 5980 dan tahun 2016 berjumlah 5343. Dapat disimpulkan terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2016 yang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, hal ini bisa diartikan bahwa apabila terjadi penurunan berarti pelayanan yang diberikan belum berkualitas atau belum maksimal sehingga masyarakat banyak berobat ke luar daerah.

- Hak Cipta Diindungi 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.

**Tabel 1.3 jumlah Tenaga Kesehatan RSUD Bangkinang Tahun 2016**

NO	Jenis Tenaga kesehatan	Jumlah
1	<b>Tenaga Medis</b>	
	- Dokter Spesialis Bedah	2
	- Dokter Spesialis Penyakit Dalam	3
	- Dokter Spesialis Obsgym	2
	- Dokter Spesialis Anak	3
	- Dokter Spesiali THT	1
	- Dokter Spesialis Mata	1
	- Dokter Spesialis Radiologi	1
	- Dokter Spesialis Paru	1
	- Dokter Spesialis Patalogi Klinik	1
	- Dokter Spesialis Anasthesi	1
	- Dokter Spesialis PPDS (Pddk.Dokter Spesialis)	1
	- Dokter Spesialis Syaraf	1
	- Dokter Spesialis Kulit Kelamin	1
	- Dokter Umum PNS	13
	- Dokter Gigi PNS	6
2	<b>Keperawatan</b>	<b>142</b>
3	<b>Kebidanan</b>	<b>5</b>
4	<b>Tenaga Administrasi</b>	<b>17</b>
5	<b>Tenaga Kontrak</b>	<b>48</b>
	<b>Jumla</b>	<b>240</b>

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

Tabel diatas menunjukkan jumlah tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkiang berjumlah 240 orang. Dimana jumlah tenaga keperawatan memiliki jumlah terbanyak yaitu 142 orang dan tenaga kebidanan berjumlah 5 orang, tenaga administrasi berjumlah 17 orang, tenaga kontrak berjumlah 48 orang, sedangkan untuk tenaga medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang memiliki 38 orang yang terdiri dari 2 Dokter Spesialis Bedah, 3 Dokter Spesialis Penyakit Dalam, 2 Dokter Spesialis Obsgym, 3 Dokter Spesialis Anak, 1 Dokter Spesialis THT, 1 Dokter Spesialis Mata, 1 Dokter Spesialis Radiologi, 1 Dokter Spesialis Paru, 1 Dokter Spesialis Patalogi Klinik, 1 Dokter Spesialis Anasthesi, 1 Dokter Spesialis PPDS (Pddk.Dokter Spesialis), 1

Hak Cipta Diindungi 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 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.

Dokter Spesialis Syaraf, 1 Dokter Spesialis Kulit Kelamin, 13 Dokter Umum PNS dan 6 Dokter Gigi PNS.

Untuk menunjang pelayanan Rawat Inap, Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang mempunyai 7 ruangan dengan kapasitas tempat tidur 101 Tempat Tidur (TT) yang terdiri dari:

**Tabel 1.4 Kapasitas Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkinang Tahun 2016**

NO	INSTALASI RAWAI INAP	JUMLAH TEMPAT TIDUR	S.VIP	VIP	KLS UTAMA	KLS I	KLS II	KLS III
1	INTERNE	21				4	9	8
2	KEBIDANAN	17			1	2	4	10
3	PERINOTOLOGI	8			8			
4	ANAK	22			2	2	7	7
	PICU				4			
5	BEDAH	19			2	2	5	10
6	ICU	3			3			
7	VIP	11	8	2			1	
	<b>JUMLAH</b>	<b>101</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>35</b>

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

Pelayanan Rawat Inap merupakan pelayanan bagi pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, banyak fenomena yang ditemui dilapangan baik dari segi pelayanan perawat/bidan atau dokter maupun dari segi keberadaan sarana dan prasarana rumah sakit umum daerah masih sangat banyak yang perlu dibenahi, baik sarana dan prasarana, sumber daya manusia maupun dari segi pelayanannya. Penulis melihat keadaan kondisi RSUD Bangkinang masih terdapat waktu visite dokter spesialis selalu datang terlambat,

masih banyak perawat, bidan ataupun petugas pelayanan lainnya yang kurang merespon keluhan pasien dan kurang aktif dalam memberikan informasi kepada pasien maupun keluarga pasien.

Berangkat dari hasil observasi di atas, maka peneliti menganggap bahwa masyarakat belum dapat merasakan pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas, hal ini sangat kontras dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal. Hal ini di dukung oleh pernyataan bapan Rohimin selaku keluarga pasien dari pasien yang melahirkan: “ ....*kalau ada family kita yang pintar disini baik anak, adik, abang cepat tindakan dari petugas rumah sakit kalau tidak ada kami tidak di perdulikannya ....*”(wawan cara: 2 Mei 2018, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang), hal ini pun didukung oelng tanggapan responden: “*....biasanya dokter masuk jam delapan kadang ada pula tidak masuknya jadi saya bingung tapi mungkin ada keperluan lain sehingga dokternya terlambat datang....*”(wawancara: 2 Mei 2018, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang). Berdasarkan data dari rekam medis RSUD Bangkinang pada laporan tahunan dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien khususnya pasien rawat inap dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terlihat megalami penurunan jumlah kunjunganyaitu pada tahun 2014 sebanyak 5692 dengan rata-rata kunjungan pasien perhari 47 orang, tahun 2015 berjumlah 5980 dengan rata-rata kunjungan pasien perhari 182 orang dan tahun 2016 berjumlah 5343 dengan rata-rata kunjungan pasien perhari 44 orang. Sangat jelas terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun ketahun mengalami

#### Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

penurunan, hal ini harus di tanggapinya secara bijak oleh pemerintah maupun manajemen RSUD Bangkinang.

Berdasar data ini semua perlu adanya tindakan atau kebijakan oleh pemerintah agar Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dapat menjadi institusi pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan serta kualitas pelayanan terhadap pasien.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap yang dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dengan mengangkat judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang”**.

### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Bangkinang sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang?
2. Apa usaha yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap?

### 1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan rawat inap dalam meningkatkankepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang.

**Hak Cipta Diindungi 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.

- b. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Menambah wawasan di bidang ilmu ekonomi pada umumnya pada khususnya ilmu Administrasi Negara.
- b. Sebagai informasi bagi pihak Rumah Sakit Umum Bangkinang mengenai kualitas pelayanan rawat inap.
- c. Sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pihak lain yang melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama atau berkaitan di masa datang.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Manfaat Penelitian
- 1.5 Sistematika Penulisan

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

- 2.1 Kualitas Pelayanan
- 2.2 Pelayanan Rawat Inap
- 2.3 Kepuasan Pasien
- 2.4 Rumah Sakit dan Pelayanannya

**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.

2.5 Pelayanan Menurut Pandangan Islam

2.6 Penelitian Terdahulu

2.7 Defenisi Konsep

2.8 Konsep Operasional

2.9 Kerangka Berfikir

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.4 Populasi dan Sampel

3.5 Analisis Data

**BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Bangkinang

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Bangkinang

4.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Bangkinang

4.4 Jumlah Dokter berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Bangkinang

4.5 Jumlah Perawat Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Bangkinang

4.6 Kapasitas Tempat Tidur Rumah Sakit Umum Dearah (RSUD) Bangkinang

**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.

#### 4.7 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang

### **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- 5.1 Identitas Responden
- 5.2 Analisa Kualitas Pelayanan
- 5.3 Usaha Yang dilakukan oleh Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rawat Inap

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

- 6.1 Kesimpulan
- 6.2 Saran