

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia Rumah Sakit merupakan sebuah bagian sistem pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan yang memfokuskan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi pelayanan medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Instalasi Gawat Darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Menurut WHO (*World Health Organization*) pengertian dari rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi sebagai penyedia pelayanan paripurna (*Komprehensif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat peneliti medik. Pengertian tersebut juga diperkuat oleh Undang-Undang No 44 Tahun 2009, yang dimana dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwasanya Rumah Sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna yang dimaksud dalam undang-undang tersebut adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*.

Organisasi Rumah Sakit: Menurut Pasal 6 Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Rumah Sakit, organisasi rumah sakit paling sedikit meliputi pimpinan/direktur rumah sakit, bagian pelayanan medik, bagian keperawatan, bagian penunjang medik, dan bagian tenaga medis, unit administrasi umum, dan keuangan, dewan medis dan satuan pemeriksaan internal.

RS Islam Jakarta Pondok Kopi diresmikan pada tanggal 12 Desember 1986 (10 Rabiul Awal 1407 H) oleh bapak R. Soeprapto, Gubernur DKI masa itu . Berdiri di atas lahan seluas 17.681 m², pada awal berdiri fasilitas yang ada meliputi pelayanan rawat jalan IGD serta ruangan perawatan dengan kapasitas 40 tempat tidur. Seiring dengan perkembangannya, saat ini rumah sakit Islam

Jakarta Pondok Kopi telah memiliki Akreditasi 16 bidang, sertifikasi ISO 9001 serta merupakan rumah sakit *type* B dengan pelayanan dokter spesialis dan sub spesialis dengan kapasitas 233 tempat tidur. RSIJ Pondok Kopi ini memiliki tujuan mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan pendekatan pemeliharaan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan undang-undang dan tuntutan ajaran islam dengan tidak membedakan agama, golongan serta kedudukan.

Kualitas pelayanan publik adalah parameter sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau institusi publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Konsep ini sangat penting karena pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas institusi dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan publik yang berkualitas dapat ditandai dengan keandalan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan. Keandalan ini mencakup konsistensi dalam memberikan pelayanan tanpa kesalahan, tepat waktu, dan sesuai prosedur.

Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya berfokus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat saja, tetapi juga memperkuat kepercayaan kepada institusi pemerintahan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas dalam kebijakan pembangunan, didukung oleh inovasi teknologi, pelatihan sumber daya manusia, dan komitmen untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik, lokus fokus pada penelitian ini adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien pada ruang Instalasi Gawat Darurat yang ada di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, karena melihat dari penilaian kepuasan pasien beberapa pasien masih merasa bahwasanya pelayanan yang mereka dapatkan masih harus diperbaiki kembali. Adapun beberapa keluhan kesah yang mereka katakan diantaranya adalah mengenai administrasi yang masih berkelembaguan, sarana prasarana ruang tunggu yang masih kurang memadai sehingga masih banyak

pasien yang ketika sedang menunggu harus sambil berdiri, jumlah tempat tidur pemeriksaan yang terbatas, kesalahan dalam memberikan sebuah diagnosis pertama sebelum melakukan nya pemeriksaan penunjang, komunikasi antara pasien dengan petugas yang pasif, kecepattanggapan tim medis dalam menanggapi pasien ketika situasi IGD sedang ramai, dan masih banyak keluhan yang diutarakan oleh masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas di IGD rumah sakit tidak hanya bergantung pada kompetensi tenaga medis, tetapi juga pada dukungan sistem yang efisien, teknologi yang mutakhir, serta budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai kemanusiaan. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus berinovasi dan melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa pelayanan di IGD mampu memenuhi kebutuhan pasien secara optimal, terutama dalam situasi darurat yang sering kali penuh tekanan.

Jika dilihat dari pernyataan yang ada pada Undang-Undang No 44 Tahun 2009 pasal 10 ayat 1 dan 2 mengenai suatu bangunan rumah sakit yang dapat dikatakan kebutuhan pelayanan kesehatan yang paripurna seminimal-minimal nya memiliki 21 ruangan yang terdiri dari: ruang jalan, ruang rawat inap, ruang gawat darurat, ruang operasi, ruang tenaga kesehatan, ruang radiologi, ruang laboratorium, ruang sterilisasi, ruang farmasi, ruang pendidikan dan pelatihan, ruang kantor dan administrasi, ruang ibadah, ruang tunggu, ruang penyuluhan kesehatan masyarakat rumah sakit, ruang menyusui, ruang mekanik, ruang dapur, laundry, kamar jenazah, taman, pengolahan sampah, pelataran parkir yang mencukupi. Akan tetapi untuk RSIJ Pondok Kopi ini masih ada beberapa fasilitas yang belum tersedia dan oleh karena itu Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ini masih belum bisa dikatakan sebagai pelayanan kesehatan yang paripurna.

Dan dibawah ini terdapat pemaparan data terkait informasi mengenai ruangan kamar rawat inap yang ada di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

Tabel 1. 1 Informasi Ruang Rawat Inap RSIJ Pondok Kopi

Nama Ruang	Nama Kelas	Kapasitas	Terpakai	Tersedia
AN NAJMI	KELAS UTAMA	6	3	3
AN NAS I ANAK	KELAS 1	4	4	0
AN NAS I ANAK	KELAS 2	6	6	0
AN NAS I ANAK	KELAS 3	22	21	1
AN NAS I ANAK	KELAS KHUSUS	6	1	5
AN NUR II KEBIDANAN	KELAS 1	4	4	0
AN NUR II KEBIDANAN	KELAS 2	3	0	3
AN NUR II KEBIDANAN	KELAS 3	5	2	3
AN NUR II KEBIDANAN	KELAS KHUSUS	1	0	1
AN-NAS II	KELAS 1	4	4	0
AN-NAS II	KELAS 2	11	9	2
AN-NAS II	KELAS 3	23	23	0
AN-NASR 1	KELAS VIP	6	5	1
AN-NASR II	KELAS VIP	6	4	2
AN-NISA I	KELAS 3	4	0	4
AN-NISA I	KELAS KHUSUS	11	2	9
AN-NISA II	KELAS 1	12	12	0
AN-NISA II	KELAS 3	19	19	0
AN-NISA II	KELAS KHUSUS	1	0	1
AN-NUR I	KELAS 1	8	8	0
AN-NUR I	KELAS 2	8	7	1
AN-NUR I	KELAS KHUSUS	1	0	1
ICU	KELAS KHUSUS	8	8	0
NICU	KELAS KHUSUS	4	4	0
PICU	KELAS KHUSUS	4	4	0
SCN	KELAS KHUSUS	10	10	0

Sumber: Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Dari pemaparan data ruangan kamar diatas dapat diketahui bahwasanya ruang kamar yang ada di Rumah Sakit Islam Jakarta terhitung cukup banyak dan lengkap, akan tetapi ruangan rawat inap yang banyak juga masih belum bisa menampung dari seluruh pasien yang ada dan yang membutuhkan. Karena salah

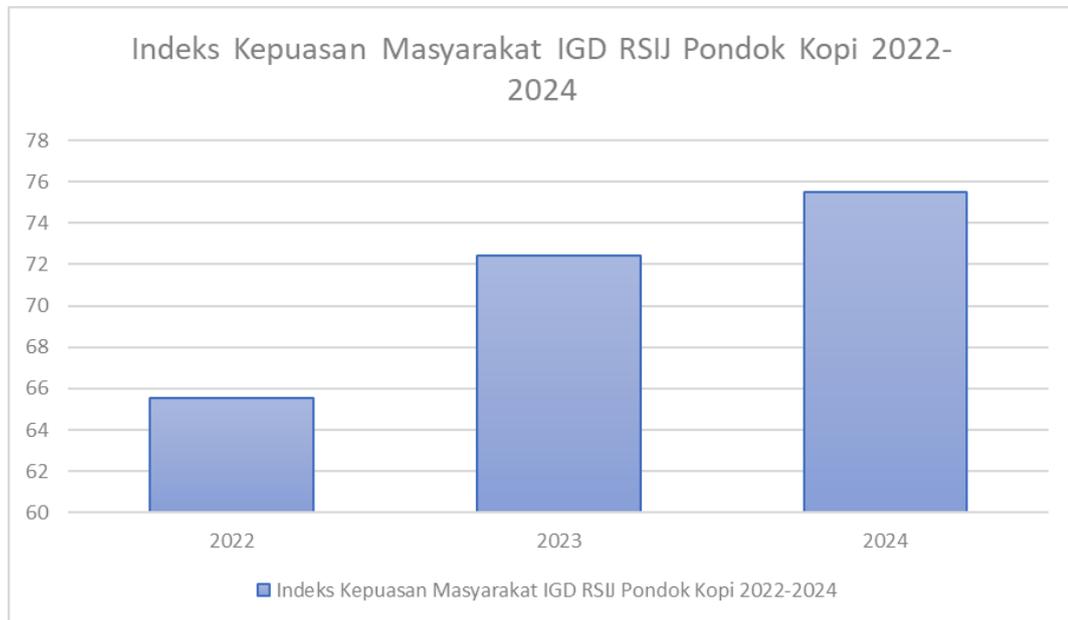
satu masalah ataupun tantangan yang terjadi di IGD Rumah Sakit Islam Jakarta adalah tertahannya pasien di Instalasi Gawat Darurat karena keterbatasan ketersediaan kamar rawat inap sehingga menyebabkan pasien lainnya tidak mendapatkan pelayanan pemeriksaan di tempat tidur pada ruangan IGD. Masalah ini tidak hanya berdampak pada pasien yang membutuhkan perawatan lebih lanjut, tetapi juga mengganggu efisiensi pelayanan di IGD itu sendiri. Pasien yang tertahan di IGD berisiko lebih tinggi terkena infeksi karena lingkungan IGD sering kali padat dan sibuk.

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian kali ini juga masih ada kaitannya dengan pelayanan publik karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan kepada semua masyarakat. Dan pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapapun yang menerimanya. Pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas hidup. Berdasarkan konteks ini juga dijelaskan bahwasanya, rumah sakit memiliki peran penting sebagai penyedia layanan kesehatan, khususnya dalam situasi gawat darurat. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit yang sangat vital dalam rumah sakit, karena berfungsi sebagai garis terdepan dalam penanganan kasus-kasus darurat yang memerlukan tindakan cepat dan tepat.

Menurut Permenkes Nomer 19 Tahun 2016 menjelaskan bahwasanya gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan. Selain itu dijelaskan mengenai pelayanan gawat darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh korban/pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Pengertian yang dijelaskan pada Permenkes Nomer 19 Tahun 2016 ini juga selaras dengan apa yang disebutkan mengenai gawat darurat pada Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa keadaan darurat adalah kondisi klinis pasien yang memerlukan perhatian medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah perkembangan kecacatan lebih lanjut.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas juga adalah salah satu komponen penting yang seharusnya wajib ada dalam sistem kesehatan yang efektif dan efisien. Rumah sakit yang dimaksud dalam penelitian kali ini adalah dimaksudkan untuk menjadi, sebagai penyedia layanan kesehatan utama, memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Teruma terfokus pada ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) dimana ruangan ini merupakan salah satu unit yang paling krusial dalam rumah sakit karena ruangan ini terfokus pada penanganan pasien yang sedang dalam kondisi kritis dan membutuhkan penanganan segera.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya pada Instalasi Gawat Darurat (IGD), kualitas pelayanan memiliki implikasi yang sangat krusial terhadap keselamatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kualitas pelayanan sering kali dilakukan melalui instrumen indeks kepuasan pasien, yang berfungsi sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Adapun indeks kepuasan pasien pada IGD RSIJ Pondok Kopi Jakarta Timur adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat IGD RSIJ Pondok

Sumber: Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa pelayanan di Instalasi Gawat Darurat masih belum bisa dikatakan optimal dikarenakan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes/ SK/II/ 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal kepuasan Instalasi Gawat Darurat nya adalah mencapai minimal diangka 90. Sedangkan untuk nilai kepuasan di IGD RSIJ Pondok Kopi pada tahun 2022 angka kepuasannya hanya mencapai di angka 65,51 sedangkan di tahun 2023 angka kepuasannya hanya bisa di angka 72,4 dan ditahun 2024 juga pun kembali belum bisa mencapai target yang ditentukan yang dimana hanya bisa mencapai di angka 75,51. Ketika indeks kepuasan menunjukkan angka di bawah batas maksimal, hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat celah dalam kualitas pelayanan yang perlu dievaluasi. Indeks yang belum sempurna tersebut mencerminkan adanya persepsi negatif atau ketidakpuasan dari sebagian pengguna layanan, baik dari aspek kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, komunikasi tenaga medis, maupun kenyamanan fasilitas.

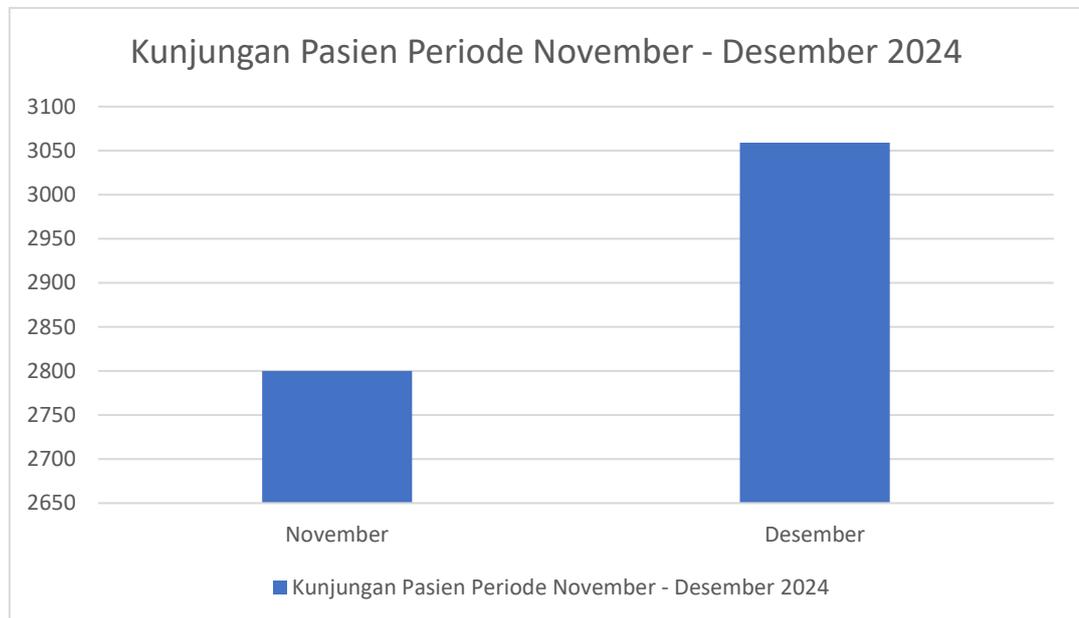
Pada konteks Rumah Sakit Islam, pelayanan kebijakan IGD harus mampu menjawab tantangan-tantangan khusus, seperti keterbatasan sumber daya, kebutuhan akan pelatihan khusus untuk staf medis dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip syariah, serta pentingnya menjaga nilai-nilai kemanusiaan dan keagamaan dalam setiap tindakan medis. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan IGD di rumah sakit Islam menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan efektif, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai keislaman.

Rumah Sakit Islam, selain berfungsi sebagai fasilitas kesehatan, juga mengemban misi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kebijakan di IGD rumah sakit Islam tidak hanya harus memenuhi standar medis, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek keagamaan yang relevan dengan nilai-nilai pelayanan Islam. Hal ini menjadikan kebijakan pelayanan IGD di rumah sakit Islam sebagai topik yang menarik dan penting untuk diteliti. Kualitas pelayanan kesehatan di IGD juga sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebijakan yang diterapkan oleh manajemen rumah sakit.

Kebijakan yang efektif juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat tanggap darurat, dan meningkatkan kepuasan serta keselamatan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan yg diterima oleh pasien juga dilihat dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta kenyamanan lingkungan fisik (Andaleeb, 2001). Karena jika standar tersebut terpenuhi maka akan dianggap sebagai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Islam Pondok Kopi, Jakarta Timur, merupakan rumah sakit yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, tidak hanya berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tetapi juga memastikan bahwa setiap aspek pelayanan sejalan dengan nilai-nilai Islam. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam manajemen rumah sakit, khususnya dalam IGD yang seringkali menghadapi situasi darurat yang kompleks ketika

angka pasien yang terus kian bertambah. Berdasarkan data kunjungan pasien



Gambar 1. 2 Daftar Kunjungan Pasien Periode November – Desember

Sumber: Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Peningkatan jumlah angka pasien yang dapat kita lihat dari grafik diatas seringkali menjadi hambatan dan tantangan tersendiri bagi pihak internal IGD Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dengan jumlah tenaga medis dari setiap shift nya yang terbatas yang hanya terdapat tujuh orang per shift nya, 2 orang dokter jaga atau dokter umum, 2 bagian administrasi IGD, dan 3 orang perawat yang bertugas. Karena dengan jumlah pasien dan tenaga medis yang tidak sebanding seringkali membuat beberapa pasien beranggapan bahwa adanya ketidaksiapan tim medis dalam pelayanan ketika angka pasien kian bertambah, apalagi dengan musiman liburan di bulan desember juga menjadi faktor kenaikan angka pasien yang sakit. Dalam wawancara yang dilakukan keluhan yang seringkali dirasakan oleh pihak internal rumah sakit bahwasanya ketika angka pasien yang terus bertambah dengan jumlah fasilitas seperti tempat tidur pemeriksaan yang terbatas menjadi kendala dalam melakukan diagnosis pemeriksaan pertama. Sehingga membuat beberapa pasien harus melakukan pemeriksaan dalam kondisi duduk.

Bahkan menurut data dari Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwanya Indonesia merupakan salah satu negara di ASEAN dengan akumulasi kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat yang tinggi. Data menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat bisa mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017 (Kementrian Kesehatan RI, 2019) angka tersebut merupakan akumulasi dari 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSUD yaitu 1.033 unit dan 1.319 unit RS lainnya. Adapun untuk jadwal-jadwal waktu pergantian shift yang ada di IGD RSIJ Pondok Kopi:

Tabel 1. 2 Jadwal Jam Kerja di IGD RSIJ Pondok Kopi

No	Jadwal Bagian Shift	Jam Kerja Shift IGD
1	Shift Pertama	7.30 WIB – 14.00 WIB
2	Shift Kedua	14.00 WIB – 21.00 WIB
3	Shift Ketiga	21.00 WIB – 7.30 WIB

Sumber: Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Waktu tanggap yang tepat dan efisien pada setiap shift nya memiliki peran yang besar pada pengambilan keputusan dimulai ketika saat pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat hingga dipindahkan dari Instalasi Gawat Darurat. Keberhasilan waktu tanggap dibagi dalam beberapa kategori. Kategori P1 (Prioritas 1) response pelayanan dengan waktu 0-5 menit, kategori P2 (Prioritas 2) response pelayanan 45 menit, kategori P3 (Prioritas 3) response time pelayanan 60 menit, kategori P4 (Prioritas 4) dengan response time pelayanan 120 menit dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta performa dari manajemen Instalasi Gawat Darurat rumah sakit sesuai standar (Mercier all et., 2013).

Berdasarkan data dan penjelasan dari latar belakang tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur masih belum optimal yang apabila dibiarkan dikhawatirkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur akan semakin menurun atau semakin memburuk. Oleh karena itu, peneliti menganggap penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengungkap

lebih jauh tentang masih belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur yang dituangkan dalam penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur”

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dan manajemen rumah sakit dalam merancang dan mengimplementasikan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sesuai dengan standar medis dan nilai-nilai Islam. Karena hal utama tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis terkait kualitas pelayanan IGD di rumah sakit Islam dan bagaimana kebijakan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan identifikasi pengoptimalan yang efektif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi rumah sakit Islam dalam mengelola dan meningkatkan pelayanan di IGD Rumah Sakit..

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bukti fisik (*tangibles*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur?
2. Bagaimana keandalan (*reliability*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur?
3. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur?
4. Bagaimana jaminan (*assurance*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur?
5. Bagaimana empati (*empathy*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui keandalan (*reliability*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur

3. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur
4. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur
5. Untuk mengetahui empati (*empathy*) pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan teori di lingkungan akademik serta diharapkan bisa bermanfaat bagi kepentingan penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang. Selain itu, diharapkan dapat memberikan telaah terhadap fenomena kualitas pelayanan rumah sakit sehingga dapat memberi masukan bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Selain itu, penelitian ini juga berguna bagi peneliti sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana.

Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dorongan lebih lanjut sebagai bahan saran dan pertimbangan dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit yang selama ini belum optimal bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

1.5 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan adalah sebuah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan tersebut kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dikatakan tidak bermutu. Kualitas pelayanan akan selalu merujuk pada sejauh mana sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti efisiensi, efektivitas, responsivitas, dan keadilan.

Kualitas pelayanan publik juga mencakup kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang terlibat dalam penyampaian pelayanan. Dalam rangkaian penelitian ini peneliti mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur ” Kemudian dalam membantu penelitian ini, teori yang digunakan peneliti dalam mengkaji adalah teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Teori ini dikenal dengan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *Tangible* dalam kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pemohon layanan. Dalam konteks penelitian ini, bukti fisik meliputi penampilan petugas dalam melayani pemohon, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pemohon dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *Reliability* menggambarkan suatu kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Keandalan ini terlihat dari kecermatan petugas dalam melayani pemohon,

memiliki standar pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

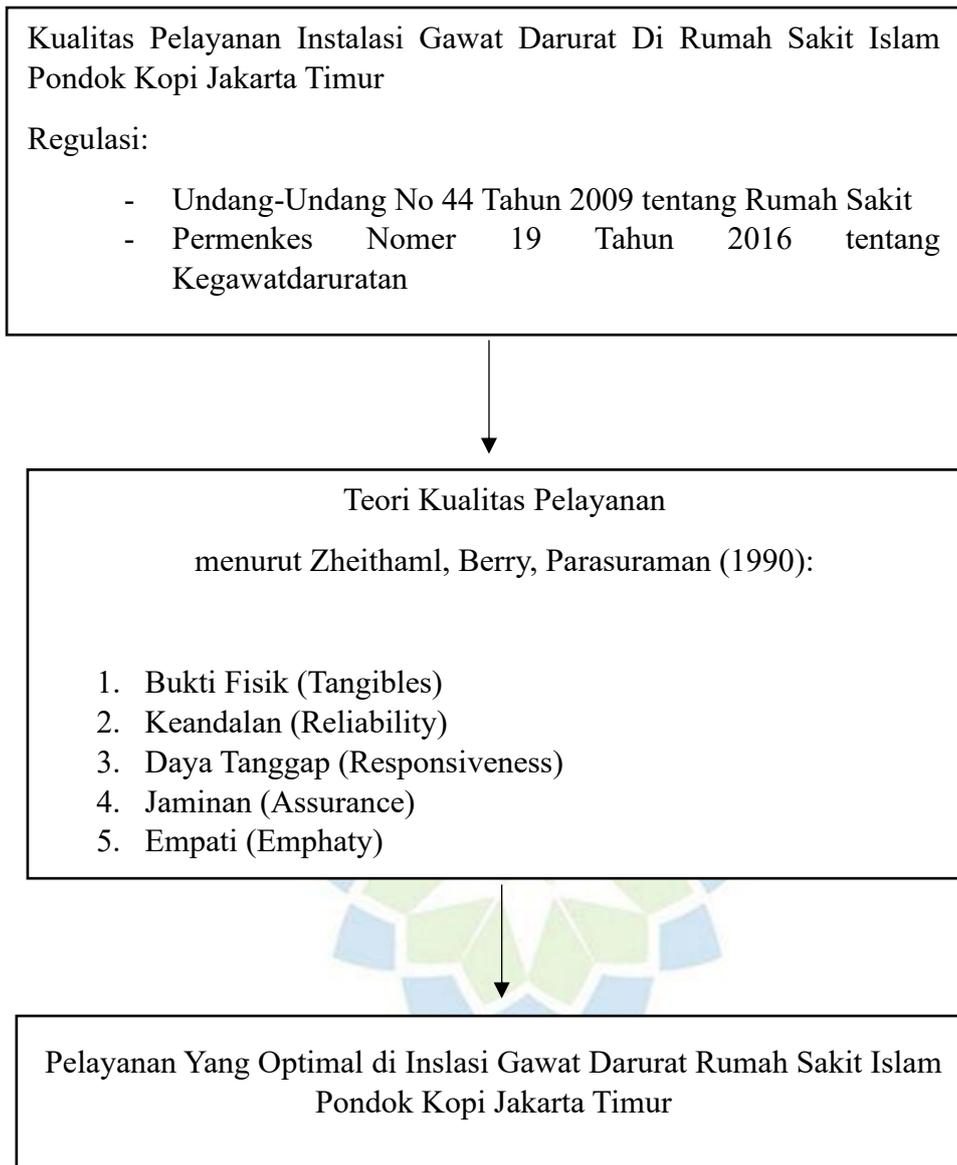
Dimensi *Responsiveness* menekankan pada sebuah kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat. Daya tanggap ini tercermin dari petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan semua keluhan pemohon direspon oleh petugas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Dalam penelitian ini, jaminan yang diberikan oleh petugas mencakup memberikan jaminan keamanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap setiap individu pemohon. Wujud empati dalam pelayanan administrasi diukur dari sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah sopan santun dan petugas menghargai dan memperlakukan semua pemohon dengan adil.



Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir

Sumber: Kerangka Berpikir (diolah oleh peneliti)