

**PELAYANAN PASIEN DI RUANG INTERNIS PRIA BLUD
RSUD MEURAXA KECAMATAN BANDA RAYA
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ZULFANI

NIM. 170802148

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2024 M / 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zulfani
NIM : 170802148
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 28 Maret 1999
Alamat : Jln. Sultan Alaidin johansyah no: 407c

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 8 April 2024
Yang menyatakan,


13ALX136282303

Zulfani
NIM. 170802148

**PELAYANAN PASIEN DI RUANG INTERNIS PRIA BLUD
RSUD MEURAXA KECAMATAN BANDA RAYA
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar - Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

ZULFANI
NIM. 170802148

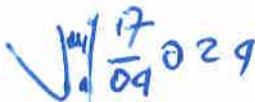
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Dr. Taufik S.Sos., M.Si
NIP. 198905182023211032

**PELAYANAN PASIEN DI RUANG INTERNIS PRIA BLUD RSUD
MEURAXA KECAMATAN BANDA RAYA
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

ZULFANI
NIM. 170802148

Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/ Tanggal : Kamis, 11 Juli 2024
5 Muharam 1446 H

Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua


Dr. Sa'id Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Penguji I


Muazzinah, M.P.A
NIP. 198411252019032012

Sekretaris


Dr. Taufik S.Sos., M.Si
NIP. 198905182023211032

Penguji II


Zakki Fuad Khalil, M.Si
NIP. 199011192022031001

Mengetahui
Dekan,



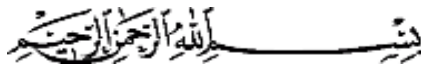
Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai instansi dalam pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan maksimal kepada pasien. Pentingnya peran ruang rawat inap mengharuskan pengelolaannya dilakukan secara serius untuk menghindari menurunnya jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan dan mengidentifikasi faktor penyebab pelayanan di ruang internis pria BLUD RSUD Meuraxa Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Jumlah informan adalah 7 orang. Hasil penelitian adalah: Pelayanan pasien ditinjau dari: Dimensi *tangible*, kualitas gedung dan kebersihan gedung rawat inap di ruang internis sudah baik dan bersih. Dimensi *responsiveness*, rumah sakit selalu berusaha untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi *reliability*, pelayanan yang cepat dan tepat dari dokter dan perawat yang melayani pasien rawat inap dapat menyebabkan pasien puas. *Assurance*, kualitas pelayanan mencakup pengetahuan, kemampuan, para dokter, perawat, dan tenaga pendukung lainnya siap dan sigap dalam melayani pasien dengan sapaan. Dimensi *emphaty*, Pasien senang bila bertemu dengan petugas yang melayani dengan senyuman dan sapaan ramah yang diberikan. Faktor pendukung pelayanan, sikap ramah dari pihak rumah sakit terhadap pasien menjadikan pasien puas terhadap layanan yang diberikan. Faktor penghambat pelayanan di ruang internis pria adalah pada waktu pendaftaran yang belum bisa dilakukan maksimal karena menunggu antrian terlalu lama karena sering terganggu jaringan internet sehingga pasien harus mendaftar secara manual. Keterbatasan obat-obatan, keterbatasan sarana dan prasarana seperti keterbatasan pendingin ruangan dalam ruang rawat inap dan sebagainya.

Kata Kunci: *Pelayanan pasien, ruang internis pria,*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji serta syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam peneliti persembahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa umat manusia kepada dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Alhamdulillah dengan petunjuk-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Pasien di Ruang Internis Pria BLUD RSUD Meuraxa Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh”**.

Skripsi ini peneliti susun untuk melengkapi sebagian syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana (SI) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang bersangkutan untuk membantu penulisan skripsi ini,

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muazzinah, B.Sc., MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si selaku Pembimbing I yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan masukan serta waktu untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Taufik S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan masukan serta waktu bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Siti Nur Zalikha, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara sekaligus selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan bantuan, arahan dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
7. Dr. Teuku Riskyaris, selaku kabib pelayanan di RSUD Meuraxa Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di kantor Meuraxa Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh.
8. Teristimewa Kepada kedua orang tersayang di dunia dan berjasa dalam hidup Penulis, Ayah Zakaria Ismail dan Mamak Jannatun Makwa yang telah berjuang sampai anakmu bisa ketahap skripsi dan meraih sarjana S1, tanpa ridho dan kekuatan do'a Mu, terimakasih banyak untuk semuanya.
9. Kepada saudara-saudara kandung Penulis, Zawil Fadhil, S.T dan Zaki Farizzatullah terimakasih atas do'a dan segala yang telah kalian berikan.
10. Untuk Kakek, Nenek, Nekbuk Hj. Murni Saad, Bunda Musdiana, S.E, Bunda Nur Mutia, M.T dan seluruh anggota keluarga besar Alm. Abdul

Hamid terimakasih do'a dan semuanya yang telah kalian berikan, semoga Allah membalas atas semua kebaikan kalian, Amiin.

11. Untuk teman teman-teman angkat 17 fakultas FISIP Jurusan ilmu administrasi negara yang sudah membantu peneliti dalam penulisan skripsi, Maulida Ikhwani, S.A.P, Muhammad Reza, S.A.P dan teman-teman yang ada di dalam group *The Mafia Counter* terimakasih do'a dan segala yang telah kalian berikan atas dukungan, semoga Allah membalas atas semua kebaikan kalian.

12. Untuk Teman-teman virtual penulis yang telah menemani Penulis dalam penulisan skripsi ini Kakak Ti Dino, Kakak Fuyu dan Kell terimakasih atas do'a dan segala yang telah kalian berikan. Teristimewa yang sudah membantu peneliti dalam memberikan semangat dan dukungan bagi peneliti.

13. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bagian mana kamu berada. Konsep seseorang yang tidak menginginkan dia akan berkata "kalau jodoh enggak bakalan kemana, biar waktu menemukan kita" padahal, Ali bin Abi Thalib berkata "cinta itu tidak di nanti, ambildia penuh dengan keberanian atau lepaskan dengan penuh keridhoan"

Peneliti sendiri tidak mampu membalas semua kebaikan yang sudah diberikan kepada peneliti, namun peneliti berharap agar Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada pihak yang sudah mau membantu peneliti dalam

menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala bentuk saran dan kritik yang diberikan akan peneliti terima. Peneliti hanya bisa berharap agar skripsi ini dapat berguna dan menjadi sumber tambahan referensi bagi siapapun yang ingin membaca dan mempelajarinya.

Banda Aceh, 8 April 2024
Peneliti

Zulfani
NIM. 170802148



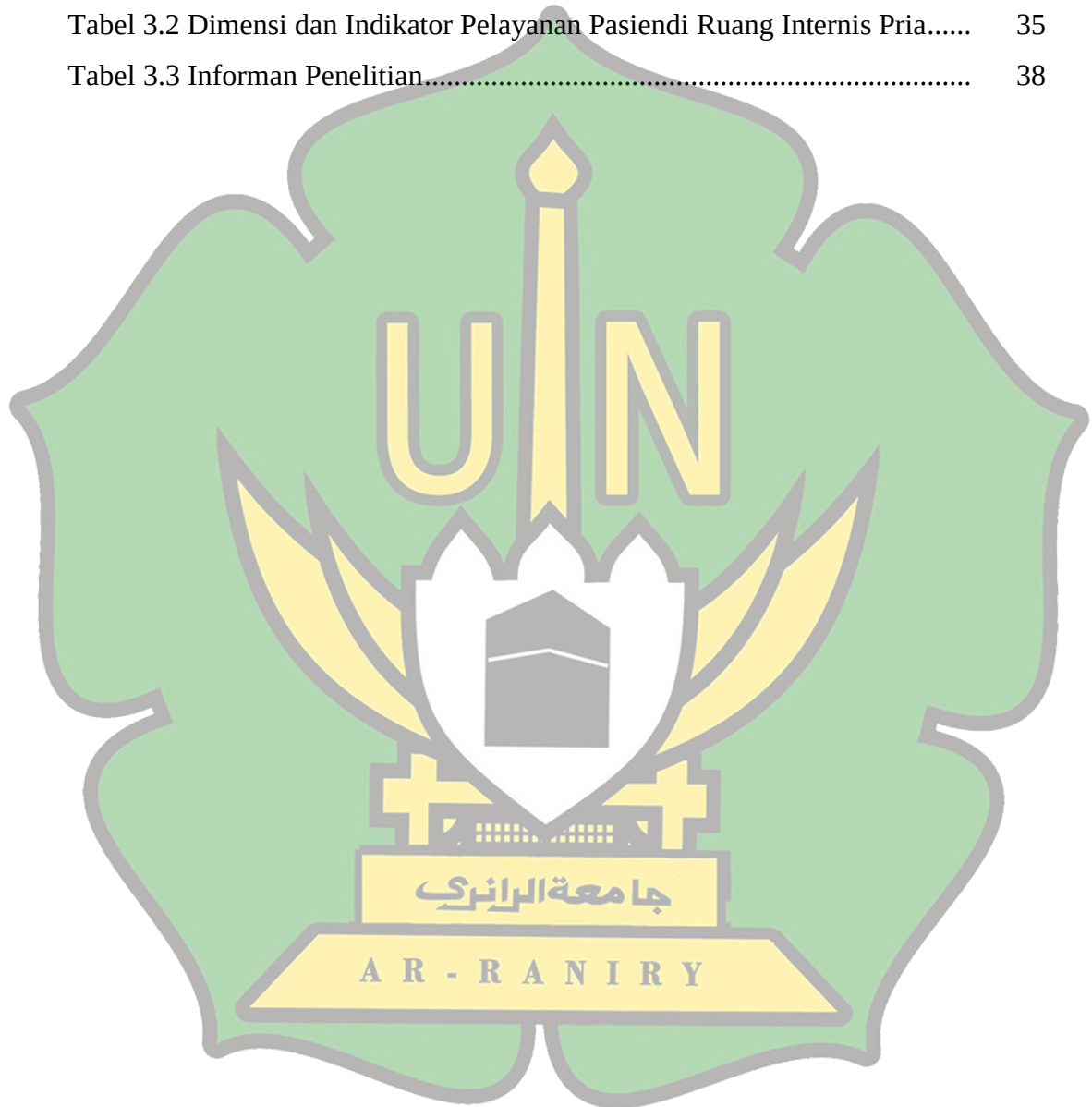
DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Penjelasan Istilah	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Teori Pelayanan	15
C. Manajemen Rumah Sakit.....	24
D. Teori Sumber Daya Manusia.....	28
E. Kerangka Pemikiran	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Fokus Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Sumber Data.....	36
E. Informan Penelitian.....	36

F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	41
H. Keabsahan Data	43
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum lokasi Penelitian	46
1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa	46
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa	49
3. Falsafah, Motto dan Tujuan dari Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa	49
4. Gambaran Umum Layanan RSUD Meuraxa	50
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
1. Pelayanan Pasien di Ruang Internis Pria BLUD RSUD Meuraxa	54
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Ruang Internis Pria BLUD RSUD Meuraxa	69
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93

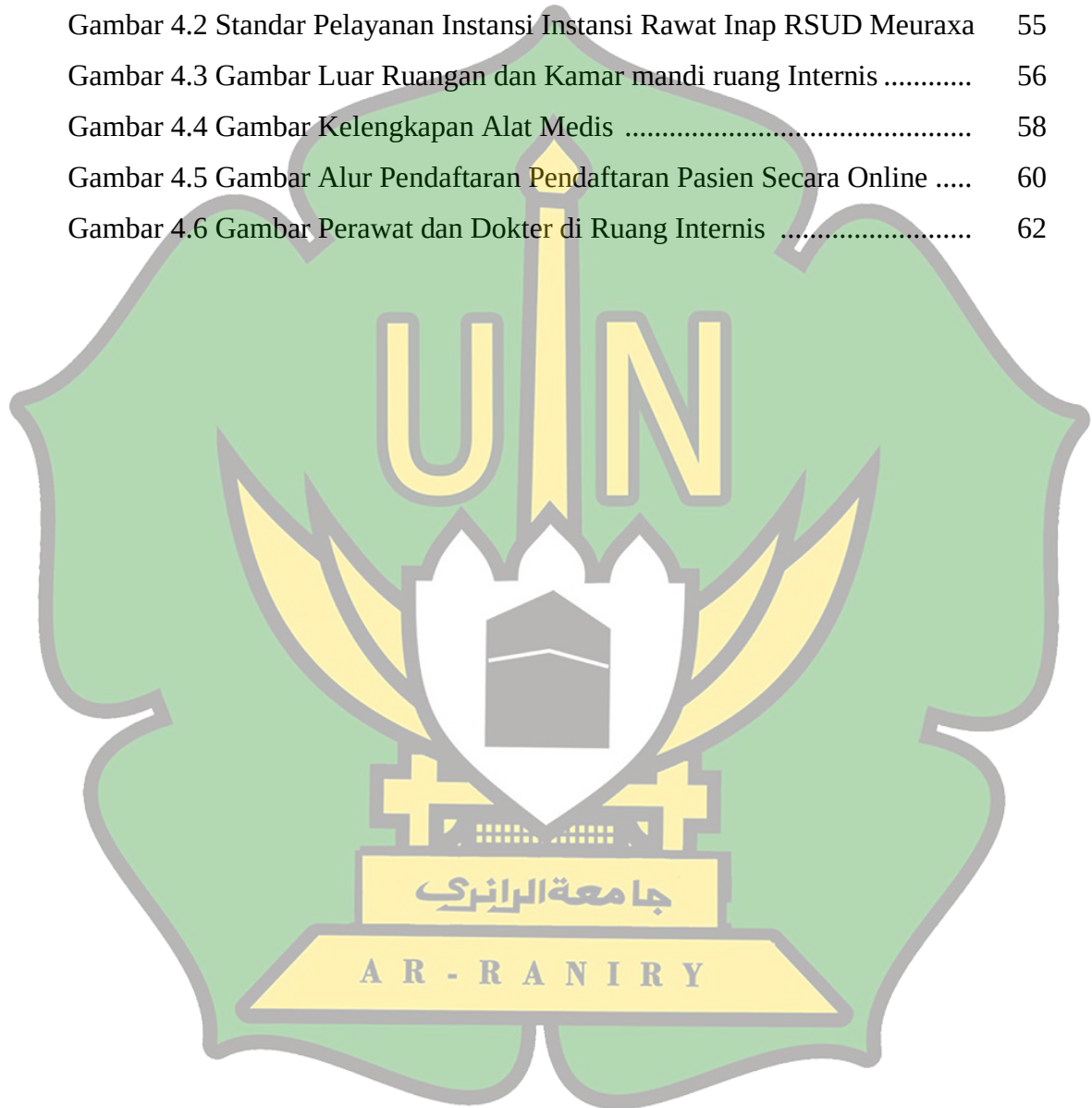
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan Pasiendi Ruang Internis Pria.....	34
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Pelayanan Pasiendi Ruang Internis Pria.....	35
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh	52
Gambar 4.2 Standar Pelayanan Instansi Instansi Rawat Inap RSUD Meuraxa	55
Gambar 4.3 Gambar Luar Ruangan dan Kamar mandi ruang Internis	56
Gambar 4.4 Gambar Kelengkapan Alat Medis	58
Gambar 4.5 Gambar Alur Pendaftaran Pendaftaran Pasien Secara Online	60
Gambar 4.6 Gambar Perawat dan Dokter di Ruang Internis	62



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing dari Dekan FISIP UIN Ar-Raniry
Banda Aceh
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan FISIP UIN Ar-Raniry
Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Kesbangpol Banda Aceh
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian dari BLUD RSUD Meuraxa Banda Aceh
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Foto Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur¹.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik

yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang paling penting bagi manusia, sesuai dengan pasal 1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa “upaya kesehatan merupakan segala kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat baik dalam bentuk pencegahan, pengobatan maupun peningkatan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat².

² Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Untuk memaksimalkan dan tercapainya kualitas pelayanan kesehatan salah satunya ialah adanya fasilitas publik yaitu rumah sakit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat, yang berfungsi sebagai tempat pelayanan untuk memenuhi hajat hidup orang banyak atau masyarakat di bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu wadah untuk memenuhi kebutuhan pasien dianggap mampu memberikan pelayanan medis kepada masyarakat.

Standar Pelayanan rumah sakit menjadi pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dimuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit yang meliputi 21 jenis layanan termasuk didalamnya pelayanan rawat inap. Jenis pelayanan rawat inap berdasarkan Kepmenkes tersebut terdapat lima belas indikator standar pelayanan kesehatan minimal rawat inap rumah sakit yaitu:

“pemberi layanan, dokter penanggung jawab pasien, ketersediaan pelayanan, jam kunjung dokter spesialis, kejadian infeksi pasca operasi, kejadian infeksi nosokomial, tidak adanya pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian, kematian pasien > 48 jam, kejadian pulang paksa, kepuasan pelanggan, rawat inap pasien TB, ketersediaan pelayanan jiwa, tidak adanya kejadian kematian pasien gangguan jiwa karena bunuh diri, kejadian *re-admission* pasien gangguan jiwa dalam waktu lebih kurang satu bulan dan lama hari perawatan pasien gangguan jiwa”.³

Salah satu rumah sakit di kota Banda Aceh yang memberikan pelayanan terhadap pasien yang membutuhkan perawatan rawat inap adalah rumah sakit

³ Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Hlm.7

umum Daerah (RSUD) Meuraxa. Sejak bulan Desember 2009, RSUD Meuraxa resmi berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), pengukuhan ini dipertegas Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor: 315 Tahun 2009, tanggal 30 Desember 2009 tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Sejak bulan Oktober 2010 RSUD Meuraxa meningkat kelasnya menjadi kelas B dengan pengukuhan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1519/MENKES/SK/X/2010 tentang Penetapan Kelas RSUD Meuraxa Milik Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh Provinsi Aceh sebagai Kelas B Non Pendidikan dan pada tahun 2014 RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sudah menganut struktur organisasi kelas B berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh.

Secara umum ada dua macam pelayanan perawatan yang diberikan rumah sakit yaitu rawat jalan (*out patient*) dan rawat inap (*in patient*). Ruang rawat inap dari rumah sakit merupakan bagian terpenting dari rumah sakit. Biasanya banyak masalah dan keluhan yang muncul dari pengguna/pasien rawat inap, hal ini disebabkan pelayanan rumah sakit yang tidak memberi kepuasan terhadap pasien, namun dilain pihak pengguna/pasien rawat inap merupakan konsumen yang memberikan pemasukan yang terbesar bagi rumah sakit.

Dengan kenaikan status rumah sakit tersebut pada dasarnya pelayanan terhadap pasien juga harus ditingkatkan. Namun pada kenyataan berbeda pada pelayanan di ruang interternis pria. Berdasarkan pengamatan awal peneliti lakukan

pada ruang internis pria pada tanggal 23 Juli 2023 dengan cara wawancara dengan keluarga menemukan permasalahan yaitu banyak dari keluarga pasien yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit khususnya di ruang rawat internis pria, adanya kesenjangan sosial terhadap pelayanan pasien di ruang internis pria. Hal ini disebabkan karena adanya layanan yang diberikan oleh medis dan paramedis di ruang internis pria. tidak konsisten dalam artian. satu sampai 5 hari pasien yang bersangkutan belum dilayani secara medis oleh tenaga perawat, Sehingga pasien yang bersangkutan bukannya mendapat pelayanan, akan tetapi penyakit tambah parah.⁴

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 8 Agustus 2023, dengan cara bertanya kepada apoteker peneliti juga melihat ketersediaan obat di ruang internis juga kurang, kadang-kadang pihak keluarga pasien harus mengambilnya ke apotik dalam komplek RSUD Meuraxa. dengan berbagai alasan dan pelayanan yang kurang puas terhadap pasien, membuat masyarakat kurang percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sistem pelayanan ini menjadikan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga banyak pasien yang minta dipindahkan ke ruangan lain dan bahkan minta untuk di rujuk ke rumah sakit lain.

Mengingat pentingnya peran ruang rawat inap mengharuskan pengelolaannya dilakukan secara serius untuk menghindari menurunnya jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit akibat pelayanan yang kurang memuaskan mereka, karena salah satu

⁴ Hasil observasi awal di Rumah sakit Umum Daerah Meuraxa,

indikator yang dapat dilihat untuk melihat kepuasan pasien di rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien secara umum ke rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti ingin menggali dan mengeksplor meneliti apakah pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal pasien rawat inap khususnya di ruang internis dengan judul “pelayanan pasien di ruang internis pria BLUD RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh”

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. Kurangnya perhatian petugas Rumah Sakit dalam pelayanan kesehatan di ruang rawat internis pria dimana pelayanan tersebut menjadi pokok utama pelayanan yang dibutuhkan pasien dan keluarga pasien yang menerima pelayanan;
2. Fasilitas dan layanan yang diberikan tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien seperti visit dokter yang tidak menentu jamnya.

C. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan uraian singkat diatas, maka dapat diambikan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan pasien di ruang internis pria BLUD RSUD Meuraxa Banda Raya Kota Banda Aceh?
2. Apa faktor pendukung atau penghambat pelayanan di ruang internis pria BLUD RSUD Meuraxa Banda Raya Kota Banda Aceh?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk menganalisis pelayanan pasien di ruang internis pria BLUD RSUD Meuraxa Banda Raya Kota Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung atau penghambat pelayanan di ruang internis pria BLUD RSUD Meuraxa Banda Raya Kota Banda Aceh.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teori

Secara teori melalui penelitian ini penulis mengharapkan agar dapat memperkayakan referensi dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik khusus di bidang pelayanan publik di bidang kesehatan/ rumah sakit di Ruang Internis pada Badan Lembaga Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Raya Kota Banda Aceh, selain itu hasil dari penelitian ini juga menjadi sumbangan pemikiran bagi penulis lain yang sejenis di masa yang akan datang tentang kualitas pelayanan publik.

2. Secara praktis

Secara praktis melalui penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik, juga sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Raya Kota Banda Aceh.

F. Penejelasan Isilah

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memakai istilahistilah dalam karya ilmiah ini, maka peneliti perlu untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat didalamnya, antara lain:

1. Pelayanan

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagaian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain⁵. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik⁶.

⁵ Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hal. 415.

⁶ Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal. 2

Pelayanan yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah serangkaian aktivitas yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Meuraxa terhadap pasien untuk memenuhi kebutuhan, pelayanan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

2. Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan.⁷ Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit atau individu terpenting dirumah sakit⁸.

Pasien yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

3. Rumah sakit

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa rumah sakit adalah gedung tempat merawat orang sakit atau gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan⁹. Rumah sakit adalah institusi pelayanan

⁷ Endang wahyati yustina, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, (Keni Media: Bandung, 2012), hal. 8

⁸ Alfina Tahta Alfiana, “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun”, (Madiun: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, 2019), hal. 21

⁹ Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hal. 532

kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat¹⁰

Rumah sakit yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah tempat merawat orang sakit atau gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.



¹⁰ Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 tentang. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit