

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya, manusia hidup bergantung pada kesehatan karena untuk bisa bertahan hidup dan tetap bisa menjalankan kehidupan dengan baik sangat diperlukan tubuh yang sehat dan kuat. Pada umumnya, untuk mewujudkan tubuh yang sehat dan kuat, manusia membutuhkan tempat pelayanan kesehatan dengan memiliki kualitas yang baik. Menurut Undang-Undang Pasal 1 Ayat 3 Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan mencakup segala bentuk kegiatan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan mempertahankan dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), dan perawatan bagi penderita penyakit kronis (paliatif). Oleh karena itu, suatu instansi pemerintah maupun non-instansi pemerintah harus memberikan pelayanan kesehatan kepada pegawainya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan pegawai agar dapat bekerja dengan optimal.

Tempat pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan banyak hal, tidak hanya hasil medis tetapi juga pengalaman yang menyenangkan selama berada di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Tempat pelayanan kesehatan akan dikatakan baik oleh pasien ditentukan dari pengalaman pasien tersebut, dapat menilainya dari jasa yang diberikan pada tempat pelayanan kesehatan tersebut,

apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien atau belum terpenuhi. Kebutuhan pasien dapat terpenuhi jika salah satu aspek utamanya sudah terpenuhi yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan prima diartikan dengan suatu pelayanan yang mewajibkan petugas untuk memberikan pelayanan yang paling baik karena pelayanan ini mengutamakan kepuasan pasien, setiap karyawan harus memberikan layanan terbaik. Studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat dengan pelayanan berkualitas tinggi (Suhendi et al., 2023). Tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari hasil kinerja yang diberikan oleh suatu pelayanan kesehatan disebut dengan kepuasan pasien. Suatu tempat pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan prima untuk menghindari ketidakpuasan pasien.

Seperti yang dikutip dari Secretariat (2023), *Center for Indonesia's Strategic Development Initiatives* (CISDI) telah mengajak dunia refleksi 5 tahun paska deklarasi global untuk transformasi pelayanan kesehatan primer. Tujuan diadakannya kegiatan “*Primary Health Care Forum*” untuk mengidentifikasi masalah yang terkait, berbagi praktik terbaik, dan saling membantu dalam menciptakan solusi yang lebih inklusif untuk pelayanan kesehatan primer dengan cara menekankan peran dari berbagai pemangku kepentingan. Indonesia memiliki posisi strategis untuk mulai menangani masalah ini dan memperluas jangkauannya ke tingkat Asia Tenggara karena posisinya sebagai Presidensi G20 pada 2022 dan Ketua ASEAN pada 2023.

Selain itu, kutipan lain dari Akbar (2023) mahasiswa program studi Doktor Keperawatan Universitas Indonesia beranggapan bahwa pelayanan kesehatan

primer (*Primary Health Care/PHC*) mengacu pada pelayanan kesehatan dasar dan pertama yang diterima seseorang saat mereka pertama kali berhubungan dengan sistem kesehatan. Untuk memberikan akses cepat, menyeluruh, dan terjangkau ke kebutuhan kesehatan sehari-hari masyarakat, baik pencegahan, penyembuhan, maupun perawatan, ini harusnya menjadi fokus utama dalam sistem pelayanan kesehatan. Namun, kekurangan yang ditemukan adalah bahwa pelayanan kesehatan primer belum berhasil menempatkan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit sebagai prioritas utama. Upaya meningkatkan promotif-preventif untuk memenuhi kebutuhan pelayanan di setiap siklus kehidupan yang diberikan secara menyeluruh dan terintegrasi, integrasi pelayanan primer harus ditata ulang kembali.

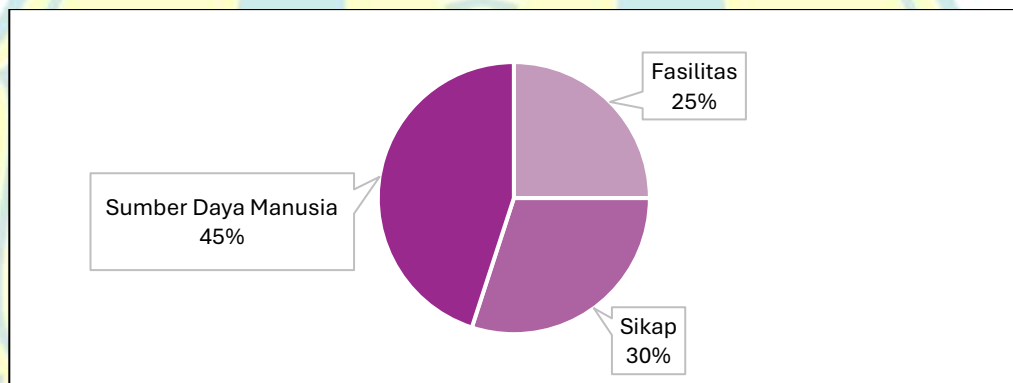
Peneliti melakukan penelitian di Klinik Layanan Kesehatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia atau yang lebih dikenal dengan sebutan Yankes DPR-RI. DPR-RI adalah lembaga hukum di Indonesia yang bertindak sebagai perwakilan rakyat. Melalui tugas dan fungsinya, DPR-RI menjalankan proses legislasi, pengawasan, dan perwakilan dalam sistem pemerintahan Indonesia (Rangkuti, 2023). Saat menjalankan proses legislasi, pengawasan, dan perwakilan dalam sistem pemerintahan di Indonesia, tentunya DPR-RI juga membutuhkan unit kerja pelayanan kesehatan yang akan bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di lingkungan DPR-RI, Sekretariat Jenderal, dan Badan Keahlian dalam berbagai bentuk, mulai dari pemeriksaan rutin hingga menangani kasus medis yang kompleks.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI ditemukan bahwa masih ada beberapa kendala yang dirasakan oleh pasien maupun petugas medis seperti jumlah pasien yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan, kurangnya dokter spesialis, dan terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani. Hal ini dapat menyebabkan timbulnya rasa ketidakpuasan pasien. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, hubungan antara petugas dengan pasien sangat penting. Maka dari itu, setiap petugas di tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan prima harus memiliki keterampilan khusus, seperti memahami pelayanan kesehatan dengan baik, berpenampilan menarik, ramah, responsif terhadap pasien, menguasai tugasnya, dapat berkomunikasi dengan baik, dan dapat menanggapi keluhan pasien secara profesional. Penelitian Sondakh et al. (2022) memberitahukan rumah sakit bahwa mereka harus dapat mengembangkan manajemen mutu sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna memenuhi kepuasan pasien.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara singkat dengan beberapa pasien terkait pelayanan kesehatan di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI. Partisipan menyatakan sebagai berikut: “Yankes adalah salah satu pelayanan kesehatan keluarga besar DPR-RI dan Setjen DPR-RI yang sangat memuaskan dalam memberikan pelayanannya. Usulan saya kalau bisa ditambah lagi dokter spesialisnya supaya lebih maksimal pelayanannya tetap terdepan yang memberikan solusi khusus untuk pelayanan kesehatan bagi DPR-RI dan Setjen DPR-RI” dan “Keramahan dan budaya senyum lebih ditingkatkan”. Informan

juga mengatakan terkait kepuasan pada pelayanan kesehatan “Dilayani benar-benar ya walaupun pasien tidak mengeluarkan uang”.

Dalam hal tersebut, peneliti menyebarkan kuesioner agar dapat melakukan pra-riset mengenai "Kepuasan Pasien" kepada pasien yang berkunjung ke Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI. Kuesioner ini memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan melihat seberapa puasny pasien yang berobat di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI. Hasil kuesioner tersebut telah peneliti olah berdasarkan tiga kategori dalam bentuk diagram berikut ini.



Gambar 1.1 Permasalahan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Menurut diagram di atas, masalah utama yang dirasakan pasien di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI sebagian besar terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan skala 45%, tingkatan kedua paling banyak mengenai sikap dengan skala 30%, tingkatan paling sedikit adalah fasilitas dengan skala 25%. Hasil kuesioner tersebut telah peneliti lampirkan di akhir penelitian ini. Jika dilihat dari hasil kuesioner, dapat dikatakan bahwa pasien merasa Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI memberikan layanan yang baik, tetapi ada

beberapa kritik dan saran yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan layanan. Kualitas layanan kesehatan adalah komponen penting dalam pemanfaatannya (Ridwan, 2022).

Menurut penelitian sebelumnya di bidang pelayanan prima, terutama dalam hal layanan kesehatan, salah satunya berdasarkan penelitian Rina (2021) menyatakan bahwa rasa puas pasien di rumah sakit sangat berpengaruh. Komunikasi yang efektif adalah salah satu cara untuk meningkatkan layanan agar pasien merasa puas. Strategi untuk membuat pasien merasa puas adalah dengan cara mempertimbangkan aspek komunikasi dan harapannya rumah sakit dapat meningkatkan praktik pelayanan prima. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azizi (2023) menyatakan bahwa instruksi diperlukan untuk mengatasi kekurangan perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib. Hal ini dilakukan dengan cara membuat alur kerja yang jelas dan memberi tahu semua perawat tentang hal tersebut agar memastikan bahwa setiap perawat sudah sangat paham terhadap setiap pekerjaan dan tanggung jawabnya. Untuk memastikan ketersediaan obat di apotek rumah sakit, rumah sakit juga harus berkomunikasi dengan pejabat pelaksana teknis yang bertanggung jawab atas ketersediaan obat dan pihak pemeriksa barang medis. Mereka juga perlu mengatasi masalah dengan prosedur pelayanan yang kompleks dan waktu tunggu pasien yang lama. Maka dari itu, untuk membuat tata kelola yang lebih efektif, semua pejabat rumah sakit yang memiliki posisi struktural dan fungsional harus berpartisipasi.

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan prima yang telah dilakukan oleh Diah Perwita et al. (2020). Studi ini menemukan bahwa menurut pasien, layanan di Rumah Sakit (RS) Daerah Kalisat Kabupaten Jember cukup optimal, dengan setiap aspek pelayanan prima termasuk berada pada golongan yang cukup baik. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, dengan jaminan dan empati berada dalam kategori memuaskan, sementara faktor seperti ketepatan, respons, dan bukti fisik masih dianggap kurang memuaskan. Di RS Daerah Kalisat Kabupaten Jember, kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan prima dilihat dari hasil analisis regresi linier sederhana.

Banyak penelitian sebelumnya tentang pelayanan prima, tetapi masing-masing memiliki beberapa hal yang berbeda, seperti lokasi, metode yang digunakan, dan jenis responden yang dilibatkan. Contoh penelitian adalah yang dilakukan oleh Usman et al. (2021) dengan judul Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kemudian tempat penelitiannya di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. Terdapat juga penelitian oleh Hardi et al. (2023). Penelitian ini menggunakan cara kuantitatif dengan *probability sampling* dan *accidental sampling*. Untuk mengumpulkan data, perawat diberi kuesioner khusus.

Studi ini berbeda dari studi sebelumnya karena berfokus pada pelayanan prima di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI. Ini adalah studi kasus kualitatif dan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data primer. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi

tentang pelayanan prima yang diimplementasikan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI. Pelayanan prima sangat penting bagi Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI karena dapat memberikan diagnosa, perawatan, dan pengobatan yang masyarakat DPR-RI butuhkan untuk menjaga kesehatan dan kualitas hidup masyarakat DPR-RI. Pelayanan kesehatan juga membantu mencegah dan mengendalikan penyakit serta meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Peneliti berencana untuk melihat lebih jauh pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan berdasarkan pendahuluan sebelumnya terutama di DPR-RI. Untuk melakukannya, peneliti mengambil judul **“Analisis Pelayanan Prima pada Klinik Layanan Kesehatan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI)”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Peneliti telah membuat rumusan masalah yang didasar oleh latar belakang di atas, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan prima pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI?
2. Apa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI?
3. Apa rekomendasi solusi dari kendala yang terjadi pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi praktik pelayanan prima di Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI.
3. Untuk mengetahui rekomendasi solusi dari kendala yang terjadi pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat, yaitu:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi DPR-RI

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima pada Klinik Layanan Kesehatan DPR-RI dengan berkontribusi dalam memberikan saran dan masukan yang ada.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini telah bermanfaat bagi peneliti untuk bisa mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada pelayanan prima.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Diharapkan pada penelitian ini dapat menambah kajian perpustakaan dengan materi bacaan tentang pelayanan prima yang bermanfaat bagi mahasiswa maupun pihak lain yang berkepentingan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang pelayanan prima. Ini juga akan memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya yang judulnya serupa.

