

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pengakuan bahwa kesehatan adalah hak dasar yang harus dipenuhi, penting untuk memahami bagaimana implementasi hak tersebut dapat dijalankan secara efektif dan merata di seluruh lapisan masyarakat. Meskipun prinsip tersebut sudah dijamin dalam konstitusi, kenyataannya masih terdapat berbagai tantangan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan merata. Salah satu isu utama adalah ketidaksetaraan akses terhadap layanan kesehatan, terutama di daerah-daerah terpencil atau kurang berkembang. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih terkoordinasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk memastikan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, dapat menikmati hak atas kesehatan secara optimal. Pendekatan yang sistematis dan terintegrasi menjadi kunci untuk mencapai tujuan ini, dan menjadi landasan penting dalam perencanaan serta pelaksanaan kebijakan kesehatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Kesehatan merupakan hak mendasar setiap individu sekaligus investasi bagi kemajuan bangsa. Hak ini dijamin dalam konstitusi, seperti tercantum pada UUD 1945 Pasal 27 ayat (2), yang menyebutkan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak. Penghidupan yang layak tidak hanya mencakup kebutuhan materi seperti makanan, pakaian, dan tempat tinggal, tetapi juga kebutuhan nonmateri seperti kesehatan, spiritualitas, dan kesejahteraan lainnya. Sebagai hak fundamental, pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat di berbagai wilayah memiliki akses yang merata terhadap layanan kesehatan yang bermutu. Dengan pendekatan ini, pelayanan kesehatan menjadi komponen penting dalam menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera dan berkualitas.

Kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan dan menjadi pelanggan setia. Kualitas layanan yang luar biasa dinilai tidak hanya oleh kemewahan fasilitas, ketelitian inovasi teknologi, dan daya pikat visual, tetapi juga oleh sikap dan perilaku staf, yang harus mencontohkan profesionalisme dan komitmen yang tak tergoyahkan (Supartiningsih, 2017). Ini sangat penting bagi rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang ingin mempertahankan pasien dan mengembangkan reputasi mereka.

Salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Jika suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan dapat melampaui ekspektasi pasien dalam hal pelayanan, mereka dapat membedakan diri dari pesaing dan menarik lebih banyak pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan menawarkan pengalaman yang lebih baik, yang mencakup berbagai aspek layanan, dari perawatan medis hingga interaksi dengan staf. Konsep pemasaran dikembangkan untuk memengaruhi transaksi pertukaran yang melibatkan produk. Baik sektor perawatan kesehatan publik maupun swasta berorientasi pada pelayanan. Jasa memang tidak terwujud, dan tidak ada pengalihan kepemilikan yang terlibat. Sebagaimana dengan pelayanan perawat terhadap pasien (Darmawan, 2016).

Di sektor perawatan kesehatan, kualitas pelayanan bukan hanya tentang prosedur medis yang efektif, tetapi juga tentang pengalaman pasien secara keseluruhan. Beberapa aspek yang penting dalam hal ini adalah perhatian, empati, keandalan, dan daya tanggap dari tenaga medis serta staf pendukung. Pasien sering kali menilai kualitas pelayanan tidak hanya dari hasil pengobatan, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama proses perawatan, termasuk interaksi emosional dan psikologis dengan tenaga medis. Ketika kualitas pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, hal ini akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi (Lestari *et al.*, 2009). Kepuasan ini sangat penting karena dapat memperkuat loyalitas pasien. Loyalitas ini berhubungan langsung

dengan keberhasilan jangka panjang rumah sakit atau fasilitas kesehatan, karena pasien yang loyal lebih mungkin untuk melakukan kunjungan ulang, memilih fasilitas tersebut untuk perawatan selanjutnya, serta memberikan referensi kepada orang lain.

Kepuasan pasien adalah indikator utama keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit diukur dari kebahagiaan pasien, kualitas pelayanan, dan peningkatan pelayanan kesehatan. Karena menyediakan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan menyeimbangkan harapan mereka (Udaya, 1999). Hal ini tidak hanya mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan perawatan yang sesuai standar, tetapi juga menunjukkan kemampuannya dalam memahami dan merespons kebutuhan emosional serta persepsi pasien. Dalam jangka panjang, hubungan semacam ini memungkinkan perusahaan untuk sepenuhnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggannya, yang memungkinkannya untuk meningkatkan perawatan pasien dan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang positif dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman negatif (Suhartini, 2002). Kepuasan ini berkontribusi pada terciptanya loyalitas pasien, yang berarti mereka akan lebih memilih menggunakan layanan fasilitas kesehatan tersebut dibandingkan yang lain. Loyalitas ini juga dapat menghasilkan rekomendasi positif kepada orang lain, sehingga memperkuat reputasi fasilitas kesehatan tersebut di komunitasnya.

Menanggapi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima, penyedia layanan saat ini terdorong untuk merestrukturisasi layanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Sirait, 2019). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan secara umum akan terpengaruh jika mereka tidak puas. Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat beroperasi dengan penuh tanggung jawab sebagai persyaratan mendasar dalam pemberian layanan, terutama bagi staf medis dan non-medis yang melakukan pekerjaan mereka di rumah sakit. Tingkat perawatan yang diberikan tidak akan pernah sempurna karena setiap pasien adalah unik. Oleh karena itu, pasien tidak akan pernah puas dengan perawatan yang mereka terima (Faiz, 2014). Penting

untuk melihat seberapa puas orang dengan perawatan medis rumah sakit yang mereka terima.

Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember merupakan sebuah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Jember yang memiliki layanan kesehatan umum bagi seluruh kalangan masyarakat di daerah Kalisat Jember dan sekitarnya. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kalisat didirikan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 118.45/388/012/2001 tertanggal 30 Desember 2001. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 serta Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2008 mengenai struktur organisasi dan tata kerja RSUD Kalisat, rumah sakit ini ditetapkan sebagai lembaga teknis daerah. Oleh karena itu, namanya diubah menjadi Rumah Sakit Daerah (RSD) Kalisat Kabupaten Jember. RSD Kalisat merupakan rumah sakit kelas C yang pendiriannya diresmikan melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0131/2014 pada 7 Februari 2014. Sebagai institusi non-profit, rumah sakit ini mengedepankan pelayanan sosial, terutama bagi masyarakat kurang mampu, dengan sifat bisnis yang berfokus pada sosio-ekonomi.

Saat ini rumah sakit yang berdiri tegak di dalam lahan seluas 7.877 m² dengan bangunan yang mencapai hingga 7.322 m² telah menjadi rumah sakit rujukan bagi Puskesmas di wilayah Kabupaten Jember bagian timur utara. Selain itu rumah sakit yang memiliki visi “Rumah Sakit Pilihan Dengan Pelayanan Yang Berkualitas Dan Terjangkau di Kabupaten Jember” juga telah terakreditasi nasional (KARS) dengan pencapaian para predikat “Lulus Tingkat Paripurna“. Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan jasa pelayanan, jasa pendidikan dan jasa penelitian di bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para pasien.

Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember menyediakan berbagai layanan medis, termasuk rawat jalan, rawat inap, unit gawat darurat, instalasi bedah, serta layanan penunjang lainnya. Instalasi rawat jalan di rumah sakit ini meliputi poliklinik umum, anak, penyakit dalam, kebidanan dan kandungan, saraf, mata, bedah, serta gigi dan mulut. Namun, sejak tahun 2015, poliklinik umum dan mata

tidak lagi tersedia dan digantikan oleh poliklinik jantung. Sebagai Rumah Sakit terbesar di wilayah Kalisat dan sekitarnya, rata-rata jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember mencapai 10.000 orang/tahunnya. Jumlah total pasien rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember mengalami peningkatan tahun 2019 – 2021 mulai dari 8.455 pasien – 10.537 pasien, dan mengalami penurunan pada tahun 2022 sejumlah 8.687 pasien. Karena itu, Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember sebaiknya, terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang perkembangan jumlah pasien yang signifikan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember tetap terjaga dan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap *income* Rumah Sakit. Selain memperhatikan jumlah pasien yang mengalami perkembangan yang signifikan, hal lain yang harus lebih diperhatikan adalah bagaimana kualitas dari rumah sakit tersebut. Karena itu, pemerintah atau para pemilik rumah sakit haruslah terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis dari 20 Oktober hingga 31 Oktober 2024, hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Kalisat Jember belum mencapai 100%. Dari 20 responden yang diwawancarai setelah pulang rawat inap dan saat kontrol kembali, tingkat kepuasan terbagi sebagai berikut: 8 responden (40%) merasa puas, 7 responden (35%) merasa cukup puas, dan 5 responden (25%) merasa kurang puas. Pengamatan ini menunjukkan bahwa masih ada ketidakpuasan di kalangan pasien, yang mungkin disebabkan oleh perbedaan persepsi dan ekspektasi individu terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hasil pengamatan ini menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSD Kalisat Jember. Pengamatan ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk menjawab ekspektasi pasien, baik dari segi fasilitas, komunikasi, maupun perhatian petugas kesehatan. Hal ini mendukung kebutuhan rumah sakit untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan pendekatan pelayanan demi meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan loyalitas mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Sejauh mana pasien merasa puas dengan kualitas perawatan yang mereka terima adalah penentu utama kepuasan pasien (Asshifa *et al.*, 2020). Penyedia layanan, dalam pelayanan yang diberikan merupakan tolak ukur kepuasan pasien. Jika kualitas layanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, pasien akan merasa tidak puas dan kecewa, dan bahkan dapat berdampak buruk bagi perusahaan.

Kebahagiaan dan kepuasan pasien memiliki dampak langsung pada kelangsungan hidup rumah sakit. Jika pasien merasa puas dan bahagia dengan layanan yang diterima, mereka lebih cenderung untuk kembali ke rumah sakit yang sama, serta merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain, sehingga dapat meningkatkan volume pasien. Kepuasan pasien dapat menciptakan hubungan yang menguntungkan antara pasien dan rumah sakit (Shellta, 2024). Hal ini bisa menciptakan loyalitas jangka panjang dan meningkatkan reputasi rumah sakit melalui rujukan dari mulut ke mulut, yang dapat berdampak pada peningkatan jumlah pasien dan pendapatan rumah sakit.

Dalam praktiknya, banyak rumah sakit yang mengalami penurunan volume pasien rawat inap dan rawat jalan karena ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas perawatan dan perhatian terhadap pasien untuk mempertahankan dan menarik pasien baru. Rumah sakit harus dapat memastikan apa yang diinginkan dan diantisipasi oleh pasien, sehingga perusahaan dapat memaksimalkan interaksi klien yang baik dan mengurangi interaksi yang tidak baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pada akhirnya, hal ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen perusahaan (Barata, 2023).

Kualitas pelayanan sangat penting untuk ditingkatkan terutama dalam dunia kesehatan, sebagaimana yang dinyatakan oleh Menkes Republik Indonesia tahun 2005 dalam penancangan Gerakan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit, bahwa masalah kesehatan Indonesia disebabkan oleh dua hal, penyakit itu sendiri dan buruknya pelayanan Rumah Sakit (DetikNews, 2005). Saat ini, satu-

satunya tujuan dari banyak rumah sakit adalah untuk mengobati dan menyembuhkan pasien, dengan sedikit memperhatikan bagaimana perasaan mereka. Rumah sakit dan perusahaan jasa lainnya dapat menggunakan kepuasan pasien sebagai indikator yang baik untuk kinerja perusahaan. Banyak rumah sakit saat ini yang mengeluhkan rendahnya volume pengunjung rawat inap dan rawat jalan. Banyak pasien yang sering berpindah rumah sakit karena tidak puas dengan perawatan yang mereka terima di masa lalu.

Wulan (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat mengarah pada hubungan yang menguntungkan antara pasien dan rumah sakit, dasar yang kuat untuk perawatan lanjutan, loyalitas pasien, pengembangan rujukan dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit, peningkatan reputasi rumah sakit, dan pendapatan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, pernyataan tersebut menegaskan bahwa rumah sakit tidak hanya berfokus pada pengobatan fisik, tetapi juga pada pengalaman emosional pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan jangka panjang rumah sakit, baik dari segi reputasi maupun pendapatan.

Rumah sakit adalah organisasi yang sangat kompleks dan dinamis. Tuntutan untuk memberikan layanan yang efisien, efektif, dan berkualitas tinggi dalam lingkungan yang terus berubah menjadikan rumah sakit sebagai entitas yang penuh tantangan. Perubahan dalam teknologi medis, kebijakan kesehatan, serta ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan menambah tingkat kompleksitas operasional rumah sakit. Untuk tetap relevan dan efektif dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat. Sebagai organisasi pelayanan sosial, rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia perawatan medis, tetapi juga sebagai institusi yang sensitif terhadap kebutuhan sosial dan kesehatan masyarakat yang terus berkembang (Suarli, 2013).

Rumah sakit harus dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan tuntutan pasien serta masyarakat secara umum. Demi mewujudkan kebutuhan dan tuntutan dari pasien rumah sakit membutuhkan berbagai sumber daya untuk dapat beroperasi dengan baik. Ini termasuk dana yang besar, personel yang terampil (dokter,

perawat, tenaga medis lainnya), serta teknologi medis yang canggih. Tanpa ketiga elemen ini, rumah sakit akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit juga menawarkan berbagai layanan, seperti pelayanan rawat inap, klinik rawat jalan, dan unit gawat darurat (Setyawan, 2020). Masing-masing unit ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan berbagai tingkat keparahan dan jenis perawatan. Layanan rawat inap dan rawat jalan menawarkan perawatan lebih lanjut, sementara unit gawat darurat memberikan penanganan untuk keadaan darurat medis yang memerlukan tindakan cepat. Dengan demikian, rumah sakit harus mampu menyeimbangkan sumber daya yang terbatas dengan tuntutan pelayanan yang tinggi, serta selalu berfokus pada kebutuhan pasien dan masyarakat secara luas.

Demi mewujudkan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, rumah sakit daerah Kalisat juga membuat Standart Operasional Prosedur (SOP). Standart Operasional Prosedur (SOP) tersebut ditetapkan oleh Plt. Direktur rumah sakit daerah Kalisat Jember Dr. Samsul Huda, Sp.B pada tanggal 12 Oktober 2023 yang bertujuan sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien (Santoso, 2023). SOP tersebut berisikan tahapan-tahapan penyelesaian komplain, keluhan, konflik, atau perbedaan pendapat pasien dan keluarga. Saran dan masukan atau keberatan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja yang dihasilkan oleh rumah sakit. Untuk itu, melalui SOP yang diterapkan dengan maksimal, diharapkan dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Bukan hanya itu, rumah sakit daerah Kalisat Jember juga membuat Standart Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan keputusan direktur rumah sakit daerah Kalisat Jember No. 440/2029/35.09.612/2024.

Penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Daerah Kalisat bertujuan untuk menentukan jenis dan kualitas layanan yang menjadi acuan utama rumah sakit dalam menjalankan tugasnya (Santoso, 2024). Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini juga berfungsi sebagai tolok ukur kinerja yang

digunakan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, serta pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Daerah mencakup penjelasan operasional yang jelas, indikator kinerja, penetapan target, tahapan pencapaian, metode penghitungan nilai kinerja atau standar, serta informasi mengenai pembilang, penyebut, dan sumber data yang digunakan.

Penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini juga mendukung persyaratan untuk implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD), sehingga memungkinkan penerapan praktik bisnis yang sehat oleh unit teknis pelayanan pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara optimal. Melalui penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang secara tegas menetapkan jenis dan kualitas layanan yang akan diberikan, akuntabilitas Rumah Sakit Daerah Kalisat dan Pemerintah Daerah semakin diperkuat. Hal ini selaras dengan prinsip Good Governance dan mekanisme Check and Balances sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Berdasarkan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember tahun 2024, masih terdapat kekurangan yang masih perlu untuk ditingkatkan (Santoso, 2024). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan melalui aplikasi E-Sukma, ditemukan beberapa aspek layanan yang memerlukan perhatian. Kualitas sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 3,14, diikuti oleh kecepatan waktu pelayanan yang mendapat nilai 3,19 sebagai nilai terendah kedua. Di sisi lain, terdapat tiga aspek layanan yang mendapat apresiasi tertinggi dari pengguna, yaitu penanganan pengaduan dengan skor 3,71, kewajaran biaya tarif pelayanan dengan skor 3,51, serta kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang memperoleh skor 3,45.

Hasil pengolahan data survei secara manual menunjukkan bahwa aspek pengadaan fasilitas umum, seperti minimarket, koperasi, dan kantin, mendapat nilai terendah sebesar 2,61. Aspek lain yang juga perlu diperbaiki adalah kemudahan prosedur pelayanan, yang memperoleh nilai 3,46 sebagai nilai terendah kedua.

Sebaliknya, tiga unsur layanan yang mendapat nilai tertinggi dalam survei manual meliputi penjelasan tindakan kepada pasien dengan skor 9,59, penjelasan mengenai penggunaan gelang identifikasi dengan skor 8,63, serta edukasi cara mencuci tangan dengan enam langkah yang memperoleh skor 7,55.

Berdasarkan rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal aduan, terdapat beberapa poin yang menjadi fokus utama untuk rencana tindak lanjut ke depannya. Poin-poin tersebut meliputi perbaikan sarana dan prasarana, terutama mushola dan kantin, peningkatan fasilitas kesehatan, menjaga kebersihan lingkungan, serta evaluasi tarif parkir khusus bagi pasien rawat inap. Adapun beberapa permasalahan yang menjadi tantangan dalam pelayanan saat ini meliputi kualitas sarana dan prasarana yang dinilai kurang memadai, terutama akibat keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan fasilitas. Selain itu, kecepatan waktu pelayanan masih dirasakan lambat, khususnya bagi pasien rawat jalan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia, terutama dokter spesialis yang baru dapat melayani pasien rawat jalan setelah menyelesaikan tugasnya di ruang rawat inap.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, model Teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sangat relevan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. Model ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman pelanggan, sekaligus menentukan area yang membutuhkan perbaikan (Astuti, 2012). Dalam Teori Servqual terdapat lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik) mengacu pada bagaimana fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan yang ada di RSD Kalisat Jember. Dalam konteks permasalahan di atas, keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana seperti mushola dan kantin menjadi perhatian utama. *Reliability* (keandalan) mengacu pada bagaimana RSD Kalisat Jember mampu untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Keterbatasan SDM, khususnya dokter spesialis, memengaruhi kecepatan dan ketepatan waktu layanan. *Responsiveness* (daya tanggap) mengacu

pada bagaimana kesediaan staf RSD Kalisat Jember untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat serta tanggap. Berdasarkan permasalahan diatas terdapat Pengguna layanan merasa waktu pelayanan masih lambat, khususnya di rawat jalan. *Assurance* (jaminan) mengacu pada bagaimana pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari staf RSD Kalisat Jember dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan dan bebas dari risiko atau keraguan. *Empathy* (empati) mengacu pada bagaimana pelayanan RSD Kalisat Jember dapat memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian individual, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Kritik terkait evaluasi tarif parkir dan kebersihan lingkungan menunjukkan pentingnya empati dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan lima dimensi tersebut, evaluasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember diharapkan dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman pelanggan, serta mengarahkan fokus pada area yang memerlukan perbaikan. Dengan menggunakan Teori Servqual, penelitian ini dapat mengevaluasi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kalisat secara komprehensif, mengidentifikasi kelemahan layanan, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Dengan demikian, hal tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Bagaimana evaluasi pelayanan yang dilakukan, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pasien demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian permasalahan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yakni: bagaimana evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu kepada perumusan masalah yang telah ditetapkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi dan menganalisis proses evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mmberikan manfaat teoritis untuk pengembangan ilmu secara normatif diantaranya:

- a. Manfaat Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan kesehatan. Serta menambah referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan menggunakan pendekatan model SERVQUAL atau model evaluasi lainnya.
- b. Manfaat Praktis, hasil temuan dari riset ini Sebagai bahan evaluasi bagi manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien. Serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.