BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan 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. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di

rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berangkat dari kesadaran tersebut, rumah sakit-rumah sakit yang ada di Indonesia baik milik pemerintah maupun swasta, selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarganya. Baik melalui penyediaan peralatan pengobatan, tenaga medis yang berkualitas sampai pada fasilitas pendukung lainnya seperti tempat penginapan, kantin, ruang tunggu, apotik dan sebagainya. Hal ini juga dilakukan melihat kenyataan semakin kecilnya tingkat kepercayaan masyarakat untuk berobat di dalam negeri.

Tingginya minat masyarakat berobat keluar negeri seperti Malaysia dan Singapura secara umum disebabkan faktor kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Berbagai macam alasan yang memicu banyaknya masyarakat berobat dan memeriksakan kesehatannya keluar negeri, diantaranya pelayanan prima dan ketepatan waktu, mereka cepat mendapatkan kepastian diagnosa sehingga tidak membuat pasien cemas atau bosan karena menunggu hasil diagnosa yang tidak kunjung datang serta masih banyak keunggulan yang bisa mereka dapatkan disana. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa

pada saat ini, jumlah pasien yang berobat ke luar negeri yaitu Singapura dan Malaysia, didominasi oleh pasien asal Indonesia. Hal ini merupakan sebuah masalah yang serius, mengingat selain berhubungan dengan masalah kepercayaan terhadap pelayanan di Indonesia, juga berhubungan dengan masalah pemasukan pemerintah dari sektor pelayanan rumah sakit. .

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa rumah sakit adalah harapan terakhir bagi orang yang sedang sakit. Bahkan ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat ke rumah sakit, jika mereka menderita suatu penyakit tertentu. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit mengupayakan itu dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan.

. 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. Secara

umum pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke unit rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. 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 indikator yang dapat dilihat untuk melihat kepuasan pasien di rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien secara umum ke rumah sakit.

Berdasarkan Surat Depkes RI nomor TU.07.01/III.3.2/407, Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum kelas C, memberikan pelayanan kesehatan didasarkan kepada ketersediaan fasilitas dan sarana rumah sakit, jangkauan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang meliputi pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Pinrang,. Untuk mewujudkan visi dan misi Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang seharusnya memberikan pelayanan prima dan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan usaha pengembangan rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Salah satu jenis pelayanan yang sangat komplek dan dapat memberikan kontribusi yang besar bagi Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang adalah pelayanan rawat inap. Potensi sumber daya keperawatan sangat menentukan mutu pelayanan yang dihasilkan,

peran perawat sangat penting karena sebagai ujung tombak di pelayanan rawat inap dan tenaga yang paling lama kontak atau berhubungan dengan pasien selama 24 jam (Depkes RI, 1991).

Berdsarkan Jumlah tenaga Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang dapat dilihat pada table 1 di bawah ini :

Tabel 1

Jumlah Tenaga Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang

TAHUN 2013			
JABATAN	JENIS TENAGA		JUMLAH
	PNS	PTT/ MAGANG	
STRUKTURAL	13	0	13
MEDIS	25	0	25
PARAMEDIS KEPERAWATAN	140	127	267
PARAMEDIS NON KEPERAWATAN	64	27	91
NON MEDIS	39	63	102
TOTAL	281	217	498

Sumber : Subag Umum / Kepegawaian Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang 2013

Pada tabel 1 di atas menunjukan bahwa jabatan sebagai paramedis keperawatan dengan jumlah tenaga terbanyak ini dikarenakan kebutuhan akan jumlah perawat terhadap pasien sangat dibutuhkan yaitu terdapat 267 tenaga yang didalamnya terdapat PNS dan PPT atau magang. Jabatan struktural merupakan jumlah tenaga terendah dan hanya diduduki oleh tenaga PNS yaitu sebanyak 13 tenaga.

Berdasarkan kualifikasi pendidikan tenaga medis yang ada di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang maka kita dapat dilihat pada table 2 di bawah ini:

Tabel 2
Kualifikasi Pendidikan Pegawai
Rumah SakitUmum Lasinrang Pinrang

JABATAN	PENDIDIKAN	JUMLAH(orang)
STRUKTURAL	S2 Administrasi RS	2
	S2 Administrasi Kesehatan	2
	S1 keperawatan	2
	S1 Pendidikan	1
	D4 Kesling	1
	SMA Pekarya	1
	Si Informatika	1
	D4 Keperawatan	1
	D3 Kebidanan	2
Dokter Ahli	S2 spesialis	10
Dokter Umum	S1 Kedokteran Umum	12
Dokter Gigi	S1 Kedokteran Gigi	3
Paramedis Perawatan	S1 keperawatan/profesi	9
	S1 keperawatan	23
	D4 keperawatan	17
	D III Keperawatan	77
	SPK	6
	DIII Anasthesi	3
	DIII Kesehatan Gigi	5
Kebidanan	DIII Kebidanan	8
	D4 Kebidanan	15
Jumlah		173

Sumber : Subag Umum / Kepegawaian Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang, tahun 2013

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukan bahwa.kualifikasi pendidikan pegawai rumah sakit umum Lasinrang Pinrang dengan jumlah peagawai terbanyak terdapat pada ketenagaan paramedic keperawatan dengan kualifikasi pendidikan D III keperawatan yaitu sebanyak 77 perawat dan kemudian D4 keperawatan. Kualifikasi pendidikan pada ketenagaan struktural memiliki beberapa macam jenis pendidikan.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan rumah sakit umum Lasinrang Pinrang selakusalah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum. Penelitian ini mengamati kualitas di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian pasien/konsumen (pelanggan) tentang kualitas pelayanan yang dapat dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum? Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang

dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak rumah sakit umum Lasinrang Pinrang perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Ada beberapa kendala dalam memaksimalkan pelayanan di rumah sakit umum Lasinrang Pinrang diantaranya banyaknya fasilitas yang rusak dan tak terpakai seperti tempat tidur pasien sebanyak 78 unit dan terpakai hanya 57 unit, lemari pasien 49 dan terpakai hanya 38 unit, lemari es pasien 49 dan terpakai 42 unit, kipas angin 34 unit dan terpakai hanya 27 unit (*sumber data sekunder rekam medik RSU*

Lasinrang pinrang,2013). Ini menunjukan masih banyaknya fasilitas yang tidak maksimal sebagai penunjang maksimalnya pelayanan.

Selain itu sumber data bagian pelayanan medik tahun 2013 juga mendapatkan beberapa keluhan pasien dalam pelayanan seperti,1. Kebersihan ruangan perawatan yang masih kurang, 2.Sarana dan prasarana yang masih kurang seperti:Tempat tidur yang sebagian sudah rusak, kurangnya lemari pasien, ruangan yang panas karena sebagian ruangan tidak mempunyai kipas angin, lift yang terkadang tidak berfungsi, kebersihan kamar mandi dan WC. 3. Obat yang tidak tersedia di apotik, 4. Petugas yang kurang merespon keluhan pasien, 5. Petugas yang kurang memberikan informasi yang akurat kepada pasien dan 6.Pasien masih sering membeli obat.

Sebagai rumah sakit rujukan kabupaten, Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang berperan melayani pasien rujukan dari Puskesmas dan pasien yang datang sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak mereka dapatkan di puskesmas. Sebagai rumah sakit pemerintah, Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang wajib memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh pasien baik pasien umum, pasien jamkesmas, pasien Askes sosial dan pasien lainnya., sebanyak 40% dari surat yang masuk ke kotak saran mengeluhkan pelayanan di ruang rawat inap kelas III yang belum memuaskan, pada , Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang terdapat 6 ruang perawatan yang

memberikan pelayanan kelas III yaitu ruang inap Cempaka 1 dan cempaka 2, melati 1 dan melati 2, ruangan rawat inap Mawar, serata ruangan rawat inap Asoka,dari 6 ruang rawat inap tersebut ada beberapa keluhan dari pasien, diantaranya mereka mengeluhkan kenyamanan ruang perawatan dan petugas yang kurang ramah. Hal yang sama juga ditemukan pada beberapa kali pemberitaan di media massa cetak (koran) yang mengkritik pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang terutama terhadap pasien jamkesmas. Hal tersebut juga terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh pasien pada saat peneliti melakukan survei awal. Dari wawancara yang dilakukan terhadap 10 (sepuluh) orang pasien jamkesmas dan pasien umum yang dirawat di ruang rawat inap kelas III, 5 (lima) orang diantaranya (3 orang pasien jamkesmas dan 2 orang pasien umum) mengeluh ketidak-ramahan petugas saat memberikan pelayanan, kurang nyamannya ruang rawat, dan belum semua petugas memakai tanda pengenal (papan nama). Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang belum sesuai dengan harapan pasien yang dirawat. Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan judul “ Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap kelas III di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang”.

B. POKOK PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti menyimpulkan pokok permasalahan penelitian adalah Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan PasienRawat Inap Kelas III di Rumah sakit Umum Lasinrang Pinrang.

C. TUJUAN PENELITIAN

Sejalan dengan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:Untuk mengetahui dan menjelaskan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat InapKelas III di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat akademik dan manfaat praktis yaitu :

1. Manfaat Akademik

Diharapkan mampu menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya jurusan Administrasi Pelayanan Kesehatan dan hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan sebagai bahan masukan pada kegiatan belajar mengajar, khususnya tentang pemahaman teori kualitas pelayanan pada institusi pelayanan publik di bidang kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau masukan bagi Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang sebagai bahan masukan agar bisa lebih baik atau memperbaiki kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien, juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya yang akan diambil dalam menentukan kebijakan yang akan datang.