

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai mata rantai pelayanan kesehatan mempunyai fungsi utama penyembuhan dan pemulihan, serta diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi masyarakat.

Pembangunan kesehatan di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata sehingga dapat menurunkan angka kematian ibu, bayi dan balita, meningkatkan kesehatan ibu dan anak, meningkatkan keadaan gizi masyarakat dan memperpanjang umur harapan hidup rata-rata penduduk. Namun dengan terjadinya krisis ekonomi, segala kemajuan yang telah dicapai dalam pembangunan kesehatan di waktu lampau terancam mengalami kemunduran.

Mempelajari perkembangan, masalah dan ancaman yang ada dapat disintesis bahwa isu strategis yang harus diatasi dalam pembangunan kesehatan salah satunya adalah masalah yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Selain itu dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan memberikan bukti bahwa golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk

unsur diantaranya keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, empati, mudah didapat dan penampilan yang memadai.

Pelayanan kesehatan yang menjadi fokus tuntutan masyarakat adalah rumah sakit baik milik pemerintah ataupun swasta. Oleh karena itu mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi alasan yang utama bagi para pengguna jasa pelayanan kesehatan untuk memilih sebuah rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat berkaitan dengan mutu pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter dan perawat. Mutu pelayanan tersebut tergantung pada pengetahuan, sikap dan keterampilan dokter dan perawat. Dengan pelayanan para medis yang baik diharapkan pasien akan memperoleh kepuasan sehingga pasien akan kembali ke rumah sakit tersebut jika membutuhkan suatu pelayanan kesehatan.

RSIA Umi Barokah adalah sebuah rumah sakit milik swasta (Yayasan Choirunnisa) berdiri pada tahun 1992 yang terletak di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. RSIA Umi Barokah merupakan satu-satunya rumah sakit yang menangani permasalahan khusus kesehatan ibu dan anak yang berada di Boyolali, sehingga menjadikan tugas dan fungsi RSIA Umi Barokah semakin bertambah berat.

RSIA Umi Barokah memiliki 22 tempat tidur terdiri dari 1 tempat tidur untuk kelas VIP, 3 tempat tidur untuk kelas I, 6 tempat tidur untuk kelas II, 12 tempat tidur untuk kelas III. RSIA Umi Barokah mempunyai 2 dokter spesialis

paramedis non perawatan 6 orang, 1 staf keuangan, 3 orang petugas kamar obat, 4 orang petugas gizi dan 5 orang tata usaha termasuk sopir, tenaga kebersihan dan pencucian.

Dalam pelaksanaan tindakan medis RSIA Umi Barokah mempunyai 1 kamar periksa untuk rawat jalan, 2 kamar bersalin, 1 kamar operasi. Untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin maka RSIA Umi Barokah bekerjasama dengan laboratorium Prodia untuk melayani pemeriksaan penunjang medis bagi pasien RSIA Umi Barokah khususnya dan bagi masyarakat sekitar umumnya.

Kinerja RSIA Umi Barokah 2002 dapat dilihat dari hasil kegiatan dengan indikator-indikator: BOR 80%, LOS 4,30 hari, BTO 4,56 kali, TOI 3 hari dan rawat jalan 7.500 orang. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Kegiatan RSIA Umi Barokah

NO	KEGIATAN	2002
1	<i>Bad Occupation Rate (BOR)</i>	80%
2	<i>Length of Stay (LOS)</i>	4,30 hari
3	<i>Bed Turn Over (BTO)</i>	4,56 kali
4	Rawat Jalan	7.500
5	<i>Turn Over Interval (TOI)</i>	3 hari

Dilihat dari data tersebut dapat dikatakan RSIA Umi Barokah sudah cukup baik namun ukuran-ukuran tersebut belum menunjukkan adanya kepuasan pasien.

RSIA Umi Barokah sebagai pelayan kesehatan swasta disamping memiliki misi sosial tentu saja tetap merupakan sebuah perusahaan yang berorientasi bisnis. Oleh karena itu untuk dapat bersaing dengan rumah sakit umum ataupun RSIA yang lain maka mutu pelayanan dokter dan perawat khususnya harus dijaga dan ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas dan menyadari pentingnya kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan maka perlu diadakan penelitian tentang hubungan antara mutu pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang jelas terlihat bahwa RSIA Umi Barokah dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya dokter dan perawat sebagai konsekuensi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan memenuhi kepuasan pasien.

Oleh karena itu rumusan masalahnya adalah bagaimana mutu pelayanan dokter dan perawat dalam hubungannya dengan kepuasan pasien di unit rawat inap RSIA Umi Barokah menurut persepsi pasien.

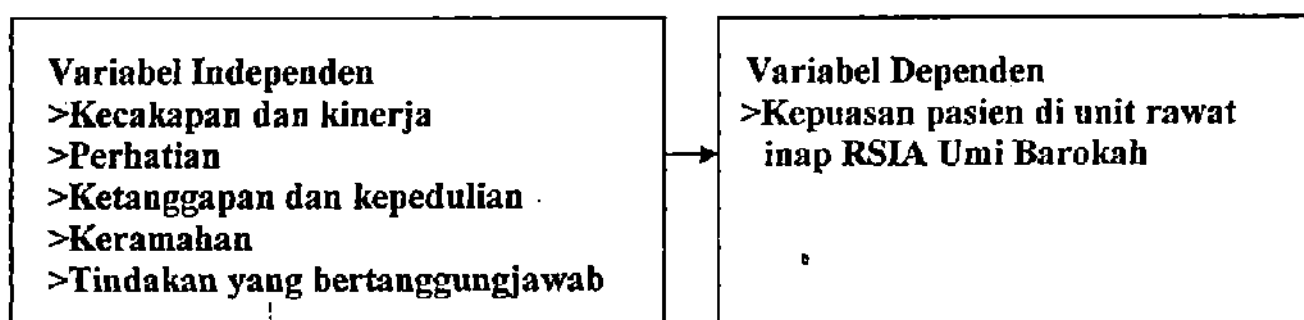
### **I.3. Tujuan Penelitian**

Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dokter dan perawat menurut persepsi pasien yang dapat menjadikan umpan balik bagi manajemen pelayanan di RSIA Umi Barokah.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis, untuk mengetahui hubungan antara pelayanan dokter dan perawat sebagai penyedia atau penyelenggara jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap RSIA Umi Barokah.
2. Bagi RSIA Umi Barokah:
  - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan terhadap pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan khususnya dokter dan perawat di RSIA Umi Barokah.
  - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan di dalam menentukan kebijakan operasional di RSIA Umi Barokah agar mutu pelayanan dokter dan perawat dapat terus ditingkatkan.

### **I.5. Kerangka Teoritis**



## **I.6. Hipotesis**

Terdapat hubungan antara kecakapan kinerja, perhatian, ketanggapan dan kepedulian, keramahan, tindakan pengobatan dokter dan perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Ilmi Barokah