

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk usaha peningkatan (promotif), pencegahan (preventif), penyembuhan (kuratif), dan pemulihan (rehabilitatif), kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Upaya untuk penyembuhan (kuratif) penyakit salah satunya adalah upaya penanggulangan gawat darurat. Tujuan dari penanggulangan gawat darurat adalah mencegah kematian dan kecacatan, merujuk untuk memperoleh pelayanan yang memadai serta penanggulangan bencana (PPGD 1992).

Ada dua kategori rujukan, yaitu rujukan gawat darurat dan rujukan non gawat darurat. Sebagai pintu masuk rujukan gawat darurat adalah Instalasi Gawat Darurat (IRD), dan rujukan non gawat darurat adalah poliklinik.

Instalasi Gawat Darurat merupakan pusat pelayanan kesehatan di rumah sakit yang buka 24 jam penuh yang berfungsi untuk pelayanan pasien yang bersifat gawat darurat serta membutuhkan pertolongan. Keberhasilan pertolongan pada pasien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat tidak hanya ditentukan oleh pertolongan yang diberikan di Instalasi gawat Darurat saja tetapi juga ditentukan oleh kecepatan menemukan penderita, yaitu kecepatan meminta

pertolongan dan kualitas pertolongan (di tempat kejadian, dalam perjalanan ke rumah sakit, pertolongan di puskesmas / rumah sakit) atau disebut juga penanggulangan penderita gawat darurat sebelum rumah sakit (Pra rumah sakit).

Dalam perkembangannya, banyak masyarakat yang menggunakan Instalasi Gawat Darurat sebagai tempat mencari pertolongan untuk keadaan yang tidak darurat. Dengan demikian Instalasi Gawat Darurat sebuah rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan seperti standar yang ditetapkan.

Pelayanan gawat darurat merupakan pintu masuk dan pelayanan terdepan dari suatu rumah sakit dalam menangani pasien-pasien gawat, pasien darurat/pasien gawat darurat. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat ini akan memberikan pengaruh yang sangat besar pada keberhasilan medik penderita gawat darurat. Kemampuan untuk memberikan pertolongan yang cepat, tepat, dan cermat kepada penderita baik dalam keadaan rutin sehari –hari maupun dalam kejadian masih / kejadian luar biasa seperti adanya.

Pada saat sekarang ini perhatian masyarakat mengenai kesehatan mengalami peningkatan. Mereka menuntut kualitas pelayanan tidak hanya produk akhir yaitu kesembuhan pasien saja, tetapi standar proses yang mencakup pelayanan medis dan administrasi. Perkembangan dunia yang diikuti oleh perubahan gaya hidup masyarakat mempengaruhi juga tuntutan dan cara untuk memenuhi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan seperti halnya dalam

Dalam buku terkenal, Megatrend 2001 oleh Jhon naisbitt dan petricia aburdene(1990) semboyan pelanggan/ konsumen adalah “raja“ kini sudah benar-benar harus diwujudkan. Kini adalah masa keuggulan konsumen di dunia dan semua institusi-institusi termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pasien / pelanggan (*Cit.aditama, 2002*).

Pada saat ini industri rumah sakit menunjukkan persaingan dalam peningkatan mutu pelayanan bagi konsumen, sehingga pelayanan jasa setiap rumah sakit berbeda. Perbedaan ini nampak pada pelayanan jasa yang diberikan rumah sakit milik pemerintah dengan rumah sakit milik swasta. Rumah sakit swasta didalam melakukan strategi bersaing dengan industri rumah sakit pemerintah, lebih mengedepankan pada kepuasan para pemakai jasanya.

Perbaikan kualitas pelayanan tidak dapat dilaksanakan tanpa pengukuran kualitas. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui kemampuan institusi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan pelayanan kualitas dapat diperoleh dari proses persepsi pasien, penyelenggara jasa pelayanan dan penyandang dana yang membiayai pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul merupakan bentuk rumah sakit swasta dan pemerintah yang sedang berkembang. Kedua rumah sakit tersebut berupaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, salah satunya dengan

Muhammadiyah Yogyakarta berdiri tahun 1923 sedangkan RSUD Panembahan Senopati Bantul pada tahun 1982. Pasien Instalasi Gawat Darurat di kedua rumah sakit tersebut berasal dari semua umur, sejauh ini belum pernah ada dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Berdasarkan beberapa hal diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, untuk kemudian dapat diketahui kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat berdasarkan persepsi pasien antara kedua rumah sakit tersebut.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD

- a. Kecepatan dalam pemberian pelayanan di Instalasi Gawat Darurat di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan senopati Bantul.
- b. Kemudahan dalam menjangkau (Akses) terhadap pelayanan Instalasi Gawat darurat muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- c. Keramahan petugas dalam pemberian pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan Senopati Bantul .
- d. Kesiambungan pemberian pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- e. Keamanan dalam pemberian pelayanan di instalasi Gawat Darurat RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan senopati Bantul.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Rumah Sakit**

Sebagai bahan masukan bagi di Instalasi Gawat Darurat khususnya dan rumah sakit umumnya dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan

2. Peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi awal pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan gawat darurat.

3. Karya tulis ini dapat menambah wawasan ilmiah dan mampu menilai secara obyektif terhadap perkembangan yang berhubungan terhadap Instalasi Gawat Darurat secara umum.