

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Majunya pengetahuan dan teknologi serta derasnya arus informasi mengakibatkan sistem nilai pada masyarakat berubah, sehingga masyarakat cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih bermutu termasuk pelayanan kesehatan (Moeis, 1994). Pelayanan kesehatan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat sangat dipengaruhi keberadaan unit pelayanan kesehatan itu sendiri, keadaan fisik gedung, ketersediaan alat dan tenaga, manajemen pelayanan termasuk mutu pelayanan.

Rumah sakit merupakan salah satu mata rantai yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Merupakan cita-cita bangsa untuk menyediakan upaya pelayanan kesehatan yang lebih luas, merata, dan bermutu pada setiap anggota masyarakat. Untuk mendukung pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dirasakan perlu adanya perbaikan pengelolaan disamping fasilitas sarana, peralatan, dan sumber daya manusia yang ada, baik pada tingkat puskesmas maupun rumah sakit umum daerah yang merupakan suatu sistem. Dalam rangka mengantisipasi pada era global, program peningkatan pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit merupakan langkah terpenting untuk peningkatan daya saing dalam usaha sektor perumahsakitkan. Perlu dipahami bahwa upaya peningkatan pelayanan

kesehatan mutlak diperlukan evaluasi yang dilakukan secara periodik. Dengan adanya program evaluasi akan diketahui keberhasilan, kemajuan maupun kekurangan dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan (Indrajaja, 1993). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang bermutu adalah tuntutan eksternal yang harus dipenuhi oleh organisasi, oleh karena itu organisasi sektor publik (termasuk rumah sakit) harus selalu mengembangkan potensi yang dimiliki khususnya potensi internal, yang meliputi sumber daya internal dan sumber daya manusia.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan pelanggan terhadap sekumpulan atribut yang dipandang ideal baginya dengan kinerja atribut yang dipandang yang dirasakan setelah dibeli atau dikonsumsi. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum, kalau kinerja di bawah harapan konsumen kecewa, kalau kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas (Kotler, 2000).

Kepuasan pasien meningkat seiring dengan berkurangnya *waiting time* pelayanan, selain itu juga terdapat hubungan terbalik antara kepuasan pasien dan *waiting time*. Semakin lama pasien menunggu semakin berkurang kepuasan mereka atas pelayanan. Pelanggan yang terpuaskan merupakan tujuan utama semua perusahaan jasa, termasuk rumah sakit.

Mutu proses pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan/pasien (Huang, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari terletak di jalan Taman Bakti no.6 Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta. RSUD Wonosari merupakan Rumah Sakit tipe C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 150. Visi RSUD Wonosari adalah “Menjadi Rumah Sakit pilihan utama unggul dalam pelayanan, terjangkau oleh semua”. Misinya adalah :

1. Menyelenggarakan pelayanan medis dan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis serta pelayanan rujukan dengan menempatkan pasien sebagai prioritas utama.
2. Membina komunikasi dengan pelanggan yang didasari semangat kesetaraan.
3. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang professional pada bidang tugasnya.
4. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.

Tabel 1. Hasil Kegiatan Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat Tahun 2008

Jenis Pelayanan	Jumlah
Poli dalam	9321
Poli anak	9665
Poli kandungan	3528
Poli bedah	2996
Poli syaraf	4070
Poli jiwa	1965
Poli mata	2976
Poli tht	2835
Instalasi Gawat Darurat	12836

Sumber : Profil RSUD Wonosari tahun 2008

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan melalui pengamatan singkat di lokasi (19 Februari 2011) menunjukkan indikator kinerja Instalasi Gawat Darurat belum berjalan dengan baik. Ini diketahui dari pengamatan singkat terhadap 3 kasus, menunjukkan waktu pelayanan melewati waktu yang ditentukan, yaitu rata-rata 7 menit masih diatas Standar Pelayanan Minimal RS yaitu ≤ 5 menit (Depkes, 2008). Salah satu kasusnya adalah penanganan pasien dengan kesadaran menurun (Glasgow Coma Scale <9). Dan dari wawancara singkat ke pasien IGD, mereka mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu mengevaluasi kinerja Instalasi Gawat Darurat untuk menilai kualitas layanan kesehatan. Ketertarikan peneliti adalah menggunakan alat ukur yang lebih baik saat melakukan penelitian karena alat ukur dari Departemen Kesehatan tidak membedakan kasus.

1.2. Rumusan Masalah

Seperti telah diuraikan di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kinerja Instalasi Gawat Darurat dilihat dari ketepatan waktu penanganan?
2. Bagaimana kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mengevaluasi kinerja Instalasi Gawat Darurat RSUD Wonosari
2. Mengetahui kenuasan pasien Instalasi Gawat Darurat RSUD Wonosari.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai ilmu dan pengalaman berharga dalam menilai kinerja di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

2. Bagi Institusi

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Wonosari

1.6. Keaslian Penelitian

Penelitian di RSUD Banjar mengevaluasi kinerja Instalasi Gawat Darurat berdasarkan *Balanced Scorecard*, membahas tentang kinerja Instalasi Gawat Darurat dengan pendekatan *Balance Scorecard*, hasilnya adalah kinerja Instalasi Gawat Darurat RSUD Banjar belum baik (Abdurrauf, 1998).

Penelitian lain yang dilakukan di RSUD Mattaheh Jambi mengevaluasi kinerja Instalasi Gawat darurat berdasarkan indikator *Balanced Scorecard* meneliti angka kepuasan Sumber Daya Manusia dan meneliti proses layanan (waktu tunggu), hasilnya menunjukkan kinerja Instalasi Gawat Darurat yang dinilai dari perspektif Sumber Daya Manusia dan perspektif proses pelayanan belum baik (Handayani, 2006).

Bedanya dengan penelitian ini yakni kinerja Instalasi Gawat Darurat ditinjau dari indikator *The Australian Council of Healthcare Standards (ACHS)*. Kelebihan penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja menggunakan alat ukur yang umum digunakan apabila sebuah Rumah Sakit akan melakukan penilaian kinerja pelayanan.