

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Departemen Kesehatan RI, Rumah Sakit adalah pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi, dan pelayanan perawatan baik rawat inap maupun rawat jalan. Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia tentang Rumah Sakit No. 44 Tahun 2009 di definisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat memiliki peran yang strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sebagaimana yang diharapkan dalam penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang kesehatan. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan rawat jalan (*Ambulatory*) adalah salah satu bentuk pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak bentuk rawat inap (*Hospitalization*). Untuk diperhatikan bahwa sekalipun prinsip

pokok program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan banyak berbeda dengan berbagai pelayanan kesehatan lainnya, menyebabkan penyelenggaraan program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidak semudah yang dipikirkan.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu penyelenggaraan kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu seperti dalam UU RI No. 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah ditetapkan. Peningkat mutu pelayanan harus sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai meningkatkan efesiensi dan produktifitas dibidang manajemen dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar profesi dan standar operasional prosedur. Rumah sakit harus menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu untuk tetap bertahan dan berkembang.

Berdasarkan apa yang di ulas **Liputan6.com**, Kabupaten Malaka, Nusa Tenggara Timur. Sejak terdaftar menjadi Rumah Sakit di tahun 2012, Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun (RSPP Betun), yang berada di perbatasan Indonesia-Timor Leste ini menjadi salah satu rumah sakit penyongkong bagi masyarakat sekitar, Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun Merupakan

salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Malaka. Sistem layanan kesehatan gratis di RSPP Betun, masyarakat tak hanya menggunakan sistem pelayanan kesehatan berbasis Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melainkan sistem layanan kesehatan yang disebut *Free For Service* (layanan gratis). *Free For Service* yang diterapkan sejak Mei 2016 di tunjukan kepada masyarakat Kabupaten Malaka yang tidak mempunyai (JKN). Mereka tetap bisa berobat gratis, syarat utama yang diperlukan cukup mempunyai e-KTP dan berdomisili di Kabupaten Malaka.

Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun termasuk kategori tipe D, fasilitas yang tersedia pun masih terbatas. Saat di temui di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun , Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Malaka Dr Paskalia Frida Fahik mengatakan, Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun baru mempunyai 63 tempat tidur. Fasilitas penunjang lain, seperti Laboratorium, Ruang Bedah, dan Instalasi Ruang Gawat Darurat (IGD), yang paling menarik, instalasi revolusi KIA (kesehatan ibu dan anak). Di instalasi ini, ada ruang perawatan untuk ibu yang telah menjalani persalinan. Ruang nifas menjadi ruang perawatan ibu agar kesehatannya pulih paska melahirkan. Selain keterbatasan fasilitas, jumlah dokter yang bertugas masih minim. Tantangan kami disini, (RSPP Betun) juga terkait sumber daya manusia. Jumlah dokter spesialis yang tersedia baru ada 4 orang, yaitu dokter spesialis anak, bedah, saraf, dan penyakit dalam. Sementara itu jumlah dokter umum hanya 3 orang. Tenaga paramedisnya berjumlah 62 orang, jelas Dr Paskalis.

Keterbatasan dokter dan fasilitas yang ada bukan halangan meraih target menuju Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun yang baik. Target yang diupayakan, Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun menjadi Rumah Sakit tipe C tidaklah mudah. Dibutuhkan upaya yang sangat besar, Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun minimal harus mempunyai 7 dokter spesialis, yaitu anesthesi, bedah, anak, obgyn (kandungan), penyakit dalam, radiologi dan laboratorium. Bangunan Rumah Sakit pun harus disesuaikan dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai. Stefanus mengungkapkan, beberapa upaya agar Rumah Sakit Penyangga Perbatasan meningkatkan kapasitas pelayanan lebih baik menjadi Rumah Sakit tipe C. Pertama, ada upaya yang lebih baik memberikan pelayanan kesehatan yang memadai. Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak mencari pelayanan kesehatan di Negara lain (Timor Leste). Kedua, meningkatkan fasilitas kesehatan sumber daya manusia, yaitu dokter dan tenaga paramedisnya, papar Dr Stefanus. Upaya ketiga, harus ada peralatan dan perlengkapan kesehatan yang mendukung. Mulai dari kelengkapan peralatan di ruang bedah, laboratorium sampai dengan radiologi. Keempat, ruang-ruang kamar, seperti poli juga perlu ditingkatkan fasilitasnya juga. Kelima, penunjang rujukan dari Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun ke Rumah Sakit rujukan lain yang masih perlu di benahi. Keenam, perbaikan lebih baik soal anggaran dan pembiayaan kesehatan di Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun.

Sejalan dengan amanat pasal 24 H, ayat (1) perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap

orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, dan dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum lainnya serta dengan diberlakukannya otonomi daerah, bidang kesehatan merupakan salah satu bidang yang wajib di laksanakan oleh daerah kabupaten/kota bertanggungjawab sepenuhnya terhadap penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayahnya. Untuk itu penyelenggaraan di Rumah Sakit menjadi kewajiban pemerintah daerah.

Dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peran yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan Undang-Undang No 23 Tahun 1999 tentang pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya, tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah di jangkau dan mudah bermutu.

Longest dalam buku *Management Practices For The Health Profesional* (1976) menyatakan bahwa ada banyak aspek yang dapat di pakai untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Misalnya, dapat di nilai dari struktur pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Hal ini meliputi ruang lingkup pelayanan, tingkat pendidikan yang memberikan pelayanan atau berbagai karakteristik lainnya. Proses pemberi pelayanan itu

sendiri tentu dapat dinilai untuk mengetahui mutunya. Dalam hal ini, dapat dilihat bagaimana interaksi antara pemberi pelayanan dengan yang dilayani. Kegiatannya dapat meliputi pengamatan langsung pada pasien di Rumah Sakit di Poliklinik dan ruang rawat, melihat data rekam medis, serta menilai kepatuan dan kelayakan pengobatan yang diberikan. Jonas dan Rosenberg dalam buku *Health Care Delivery In The United States* mengemukakan tiga aspek dalam penilaian mutu pelayanan, yaitu aspek pendekatan, teknik dan kriteria.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada Rumah Sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima Rumah Sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Penyebab mutu pelayanan yang rendah di antaranya faktor input (Peralatan, Dana, Kurangnya Fasilitas, tenaga dokter ahli, dan sebagainya). Selain itu terdapat faktor pendukung lain yang menyebabkan mutu pelayanan rendah di Rumah Sakit, yakni kuantitas dan

kualitas perawat, jumlah dokter spesialis, dan alokasi pendanaan masih terfokus pada fisik dan peralatan. Alokasi dana yang kecil ini merupakan salah satu hambatnya peningkatan mutu pelayanan (Arifin dkk, 2011). Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan.

Secara kordinat manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Menurut Moenir dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” layanan diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis layanan yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (Organisasi massa atau organisasi Negara).

Mengacu pada uraian di tersebut maka penelitian terdorong untuk memilih judul penelitian **“Studi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun (RSPP Betun) Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pihak Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun/pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.
2. Bagi mahasiswa FISIP, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan pembelajaran untuk dipahami bersama.
3. Bagi penulis sendiri, penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk meneliti lebih dalam lagi tentang mutu pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan.

