

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit di berbagai negara. Tuntutan ini menjadi dasar pengembangan organisasi kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara melalui pelaksanaan desentralisasi. Kompleksitas masalah kualitas pelayanan rumah

sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi diantara pemakai jasa pelayanan, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana terhadap ukuran kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas manajemen pelayanan kesehatan pada sebuah rumah sakit dapat diketahui dari profesionalitas tenaga medis maupun pegawai lainnya di rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan manajemen pelayanan dari mulai administrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana, peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Urusan kesehatan adalah tanggung jawab bersama baik pemerintah, swasta individu maupun masyarakat. Apapun peran yang dimainkan pemerintah, tanpa kesadaran individu dan masyarakat untuk secara mandiri menjaga kesehatan mereka, hanya sedikit yang akan tercapai. Perilaku sehat dan kemampuan masyarakat untuk memilih dan mendapatkan pelayanan

kesehatan yang bermutu sangat menentukan keberhasilan pembangunan kesehatan.

Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan terjangkau mengandung arti bahwa salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjadi tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya oleh pemerintah, melainkan juga mengikutsertakan sebesar-besarnya peran aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi swasta.

Akibat arus globalisasi dan derasnya arus informasi pemasaran jasa pelayanan kesehatan, menyebabkan tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap standar jasa pelayanan kesehatan. Mereka menjadi sangat selektif dalam memilih jasa pelayanan serta menginginkan pelayanan kesehatan yang prima, berkualitas tinggi dan harga yang efisien. Masyarakat juga menuntut kemudahan dari rumah sakit sebagai salah satu jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang berbelit belit, biaya mahal dan memberikan kualitas pelayanan yang tidak bermutu tentunya akan ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Namun, sampai

saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Banyak anggota masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD (Instalasi Gawat Darurat) milik pemerintah ini baik itu dari segi prosedur pelayanan yang masih belum baik seperti alur pelayanan yang masih berbelit-belit, pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas contohnya seperti tidak adanya ruang tunggu, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai seperti yang diharapkan. Dengan adanya gambaran kondisi diatas tentunya pelayanan yang diberikan IGD di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Palangkaraya kepada pasien kurang maksimal, oleh karena itu peran Pemerintah Daerah dan Instansi terkait dipandang penting untuk membantu dan memfasilitasi keperluan dan kekurangan yang ada di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Palangkaraya demi tercapainya pelayanan yang diinginkan pasien pada khususnya dan terciptanya masyarakat yang sehat pada umumnya. Melihat dari permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yaitu **“KUALITAS PELAYANAN PASIEN INSTALASI IGD RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Palangkaraya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Palangkaraya.

D. Manfaat Penelitian

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam rangka ikut serta mengawasi dan memberi saran serta kritik kepada IGD di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Palangkaraya.
3. Sebagai referensi bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik.
4. Mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi penelitian yang akan mengkaji lebih lanjut tentang pelayanan publik.

