

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Mahalnya biaya kesehatan, pelayanan yang buruk, terjadinya malpraktek, hingga masalah-masalah lain di bidang kesehatan sedang menjadi sorotan di negeri ini. Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum berdasarkan Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Permasalahan kesehatan yang tidak pernah ada habisnya bahkan selalu meningkat pada setiap waktunya membuat para penyedia layanan kesehatan seperti posyandu, klinik, dan rumah sakit terus meningkatkan kualitas pelayanannya bagi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan baik dalam segi pengadaan obat-obatan, perawatan maupun keahlian dokter dilakukan untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada pasien selaku penerima layanan sesuai haknya.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan

pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Utama, 2003).

Pelayanan kesehatan yang bermutu menurut Azwar (1996), adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Hasil Survey Ombudsman RI menyebutkan kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah di Jawa Timur masuk kategori sedang. Masih ditemukan adanya maladministrasi layanan, berdasarkan hasil penelitian itu keluhan paling dominan adalah ketidasesuaian pemberian layanan dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang dibuat.

(<https://www.jpnn.com/news/pelayanan-rsud-paling-banyak-dikeluhkan-warga>)

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat, pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat

untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas). Dalam rangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka, ikatan tersebut memberikan keuntungan bagi rumah sakit berupa finansial dan juga pasien dengan kesembuhannya (Laksono, 2008).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bisa terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan, agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat di antaranya tersedia dan berkesinambungan dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Melihat yang terjadi saat ini bahwa perilaku para praktisi medis terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses dan kelengkapan peralatan pelayanan serta interaksi yang terjadi di setiap prosedurnya yang saling

menguntungkan. Pada umumnya konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas di setiap prosedurnya, artinya seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan kepada pegawai / perawat yang dirasakan tidak jelas, bahkan memberatkan konsumen itu sendiri.

Tingginya jumlah kecelakaan itu disebabkan oleh faktor manusia sendiri baik pengemudi kendaraan maupun pengguna jalan yang tidak berhati-hati dalam berlalu lintas, juga disebabkan oleh faktor kendaraan yang tidak layak jalan dan kondisi jalan. Kecelakaan lalu lintas juga akan berdampak pada peningkatan kemiskinan karena menimbulkan banyak biaya yang harus dikeluarkan baik biaya pada saat kecelakaan maupun perawatan setelah kecelakaan terjadi, serta biaya hilangnya produktivitas akibat terjadinya kecelakaan. Oleh karena itu semakin meningkatnya jumlah kecelakaan lalu lintas di suatu wilayah, maka semakin besar pula kerugian yang akan dialami dan akan berpengaruh terhadap keadaan ekonomi sosial wilayah tersebut. Dari permasalahan tersebut sangatlah penting untuk dikaji faktor-faktor penyebab kecelakaan dan karakteristik kecelakaan ditinjau keadaan korban serta besarnya kerugian ekonomi akibat terjadinya kecelakaan lalu lintas. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak terkait untuk melakukan tindakan yang mampu menekan angka kecelakaan lalu lintas di Kota Surabaya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Provinsi Jawa Timur adalah satu-satunya Rumah Sakit besar milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur, merupakan Rumah Sakit Umum Daerah tipe A dan merupakan pusat rujukan di Indonesia Bagian Timur pada umumnya dan Provinsi Jawa Timur pada

khususnya. Untuk memudahkan pasien dalam menerima layanan kesehatan secara berkualitas pihak RSUD Dr. Soetomo bagian Instalasi Gawat Darurat mengatur beberapa pelayanan yang harus dilewati oleh pasien, yaitu:

Tabel 1.1. Jumlah Kasus

No	Sebab Trauma	Jumlah
1	Kecelakaan Lalu Lintas	120
2	Intoxikasi (Keracunan Miras)	100
3	Kecelakaan Rumah Tangga	20

Sumber : Internal (Periode 2 bulan Januari-Februari 2019)

Melalui pelayanan ini diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan yang baik dari pegawai / perawat, untuk menunjang pelaksanaan prosedur secara berkualitas tentu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak IGD RSUD Dr. Soetomo. Seperti sarana dan prasarana yang ada, kualitas sumber daya manusia yang melayani dalam hal ini pegawai dan perawat, sikap pegawai / perawat menunjang pelaksanaan prosedur ini secara maksimal. Sebagian kecil masyarakat mengeluh mengenai kinerja pegawai dalam melayani penderita kecelakaan lalu lintas, penulis pernah mendengar dari tanggapan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di IGD terutama masalah lamanya pelayanan, tidak efektif dan efisien, di samping penulis pernah mendengar dari internal bahwa semua ada standar operasional prosedur dalam bertindak.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di**

Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo Surabaya (Studi Kasus pada Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas)”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo?

1.3. Tujuan

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Kesehatan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Soetomo.

1.4. Manfaat

a. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan IGD.

b. Bagi Instansi

Memberikan sumbang pemikiran dan saran-saran bagi IGD alternatif pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi yang dapat berguna bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.