

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, Rumah Sakit memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan seperti yang tertuang mulai dari pasal 2 sampai dengan pasal 25. Kemudian pada pasal 17 ayat ke-6 disebutkan bahwa adanya unit pelayanan pengaduan yang bertugas dalam mengumpulkan informasi, klarifikasi, dan penyelesaian keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit dan/atau prosedur pelayanan di Rumah Sakit (Permenkes RI No.4, 2018).

Di Indonesia, kesehatan sangatlah sulit untuk dirasakan oleh penduduk miskin, bahkan juga terkadang penduduk kelas menengah. Hal ini terlihat dari hanya 59,17% warga Indonesia sajalah yang telah memiliki jaminan kesehatan. Dimana dari jumlah tersebut, sebesar 54,8% berasal dari Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yakni jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin dan hanya 2% yang berasal dari asuransi kesehatan. Kemudian sejak awal 2014, pemerintah telah memberikan jaminan kesehatan melalui program jaminan sosial kesehatan dengan harapan seluruh warga dapat menikmati pelayanan kesehatan melalui jaminan kesehatan yang kini diselenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) tersebut. Dengan demikian, otomatis jumlah pasien yang datang ke rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya akan jauh meningkat oleh karena tidak adanya lagi alasan biaya (Attas A W, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang dimaksud ialah sebuah badan penyelenggara jaminan sosial untuk memberikan jaminan kesehatan

bagi masyarakat, dimana sistem jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan serta kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat dan secara nasional, jumlah peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2016 adalah 163 juta jiwa (63.92%) dari 255 juta jiwa penduduk Indonesia (Erdiwan et al, 2020).

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan ialah merupakan suatu fasilitas yang digunakan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, serta pengobatan pasien oleh dokter ahli di bidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya ataupun tidak memerlukan pelayanan perawatan (Mariyanti I & Meirinawai, 2014).

Dalam membentuk suatu citra masyarakat, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan serta informasi-informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, dan berlaku sebaliknya. Informasi-informasi yang di peroleh tersebut dapat terkait tentang bagaimana pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, ataupun bagaimana kualitas sumber daya manusia (dokter dan perawat). Citra Rumah Sakit tersebut memiliki fungsi sebagai penghubung serta penjaga keharmonisan hubungan dengan pasien (Yunida M E & Wijaya T, 2016).

Pada survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September terkait pandangan pasien pengguna layanan rawat jalan tentang alasan menggunakan layanan dan bagaimana pandangan terhadap RS Royal Prima Medan yang dilakukan secara wawancara langsung kepada 10 orang pasien didapatkan hasil jawaban dimana untuk alasan penggunaan layanan 6 orang menjawab karena rujukan dari faskes tipe C, dan 4 orang mengatakan karena lokasi Rumah Sakit yang dekat dengan tempat tinggal. Selanjutnya terkait pandangan terhadap RS Royal Prima, rata-rata memberikan jawaban dimana RS Royal Prima sebagai salah satu RS Swasta di Kota Medan termasuk RS yang cepat bertumbuh sekalipun terdapat beberapa kelemahan seperti

jam poli dokternya yang kadang-kadang tidak sesuai dengan jadwal yang ada dan perawatnya yang kadang-kadang kurang sigap.

Dari survey awal tersebut tampak bahwa alasan dari pemilihan layanan rawat jalan di RS Royal Prima bukan semata-mata karena kualitas ataupun kinerja dari Rumah Sakit itu sendiri, melainkan disebabkan oleh karena hal lain seperti rujukan maupun lokasi. Dan pada pandangan terkait citra Rumah Sakit, terdapat beberapa kelemahan yang dituturkan yaitu berupa jam poli yang tidak sesuai serta kurangnya kesigapan dari perawat pelaksana.

Berdasarkan latar tersebut peneliti pun tertarik untuk mengangkat satu judul penelitian berupa “Rencana Aksi Pelayanan Berkesinambungan Rawat Jalan dalam Meningkatkan Citra RSUD Royal Prima Medan Dengan Pendekatan PDSA”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimanakah fasilitas yang ada di Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
2. Bagaimanakah pelayanan dokter di Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
3. Bagaimanakah pelayanan perawat/ bidan di Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
4. Bagaimanakah tarif pelayanan di Rumah Sakit Royal Prima Medan ?
5. Bagaimanakah kemudahan informasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui rencana aksi pelayanan berkesinambungan rawat jalan apa yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan citra RSUD Royal Prima Medan ?

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui fasilitas yang ada di Rumah Sakit Royal Prima Medan
2. Untuk mengetahui pelayanan dokter di Rumah Sakit Royal Prima Medan
3. Untuk mengetahui pelayanan perawat/ bidan di Rumah Sakit Royal Prima Medan

4. Untuk mengetahui tarif pelayanan di Rumah Sakit Royal Prima Medan
5. Untuk mengetahui kemudahan informasi di Rumah Sakit Royal Prima Medan
6. Untuk merekomendasikan pelayanan berkesinambungan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima

1.4. Manfaat Penelitian

1.1.1. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi Institusi Pendidikan diharapkan dapat menjadi tambahan bahan referensi dan bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya.

1.1.2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Bagi pihak Rumah Sakit diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi masukan dalam rangka meningkatkan citra Rumah Sakit

1.1.3. Bagi Penerima Pelayanan

Bagi penerima pelayanan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi demi peningkatan citra Rumah Sakit.

1.1.4. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, serta wawasan terkait dengan citra Rumah Sakit.