

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah pelayanan publik merupakan salah satu masalah paling rumit yang ada di Indonesia. Banyak masyarakat tidak percaya dengan kemampuan pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang memadai. Hal ini ditandai dengan adanya masyarakat yang melakukan berbagai macam keluhan seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit, kurangnya informasi yang memadai, dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan. Tak terkecuali di bidang kesehatan, walaupun pada zaman sekarang kita telah diberikan berbagai macam kemajuan dalam teknologi, pemerintah dinilai kurang memberikan pelayanan kesehatan yang merata, padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat.

Untuk menunjang hal tersebut pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan pelanggan (*customer satisfaction*). Pelayanan kesehatan yang memuaskan dapat dicapai melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan, dan institusi pelayanan yang

diselenggarakan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah membangun Rumah Sakit, puskesmas,DLL.

Rumah Skit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meingkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit tersebut, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakitb di masyarakat.

Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan rumah sakit yang semakin kompetitif , rumah sakit dipaksa harus mengikutistandar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit lain.

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan oleh rumah sakit secara berkala Karena masyarakat semakin kritis dan menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayan rumah sakit yang telah diberikan. Hasil pengukuran ini dapat dijadikan gambaran kualitas yang perlu ditingkatkan kedepannya. Prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit umum ESHMUN adalah ketepatan dokter mendiagnosis penyakit, pelayanan pasien yang responsive, keamanan rumah sakit, akses jalan rumah sakit,dan kelengkapan fasilitas dan obat-obatan. Perhatian terhadap mutu pelayanan sangat penting bagi Rumah sakit yang baru berdiri , termasuk Rumah Sakit ESHMUN. Hal ini dkarenakan lokasi yang cukup dekat dengan Rumah Sakit lama dan belum ada review mengenai kepuasan pasien yang bisa digunakan sebagai acuan untuk manajemen pelayanan Rumah Sakit ESHMUN.

Berdasarkan laporan kunjungan Rawat jalan Rumah sakit ESHMUN pada bulan Januari – Mei mengalami peningkatan kunjungan yang drastic namun pada bulan Juni sampai akhir tahun mengalami penurunan. Rumah Sakit ESHMUN telah mengupayakan pelayanan yang maksimal namun dalam perjalanannya masih mendapat keluhan dari pasien.

Untuk mengurangi berbagai keluhan RS dapat mengadopsi beberapa intervensi peningkatan mutu seperti Konsep Lean. Lean adalah suatu manajemen strategi yang bisa diaplikasikan pada semua organisasi termasuk organisasi pelayanan kesehatan seperti RS dan PKM. Lean Management adalah suatu pendekatan dalam manajemen organisasi yang berbasis pada filosofi respect terhadap orang dan kemanusiaan serta perbaikan yang berkesinambungan secara sistematis dengan sumber daya yang ada. Lean berfokus pada nilai (value) dari perspektif pelanggan dan membuang pemborosan (waste) yang ada. Pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dibahas ialah pelayanan yang belum optimal di RS Eshmun. Terjadinya pemborosan dalam kegiatan mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal dan efisien. Oleh karena itu diperlukan analisis waste dan perbaikan dalam pelayanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi kegiatan pemborosan yang terjadi di RS Eshmun.
2. Melakukan perbaikan dan mengoptimalkan waktu di RS Eshmun.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan di RS Eshmun.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Organisasi (Rumah sakit)

Melalui penelitian ini rumah sakit akan terbantu untuk pengoptimalan mutu pelayanan rumah sakit .

2. Bagi Universitas/kampus.

Menyediakan referensi untuk penelitian selanjutnya.dan menjadi forum akademik yang aktif untuk meningkatkan akademis Indonesia dan memecahkan issue masyarakat.

3. Bagi Mahasiswa/i

Mahasiswa mendapat pengetahuan baru dan dapat diaplikasikan ke organisasi yang dialami.

1.5 Batasan Masalah

Objek dari penelitian ini sendiri cukup luas sehingga diperlukan batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pelayanan rawat jalan di RS Eshmun.
2. Penelitian ini dilakukan sebatas kegiatan melayani pasien RS Eshmun dari masuk ruang pendaftaran hingga selesai.
3. Penelitian ini membahas kegiatan pemborosan yang terjadi pada saat pelayanan di RS Eshmun.

1.6 Asumsi-asumsi

Adapun asumsi yang menjadi dasar penelitian ini yaitu:

1. RS.Eshmun melaksanakan pelayanan dengan normal.
2. RS.Eshmun meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan dengan baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam bentuk laporan ilmiah yang dibagi kedalam 6 bab. Adapun keenam bab yang dimaksud ialah :

Bab 1 : Pendahuluan

Bab 2 : Kajian Teori

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Bab 4 : Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab 5 : Hasil dan Pembahasan

Bab 6 : Kesimpulan dan Saran