

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019)

Karena kondisi kemampuan sumber daya Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia tidak sama dalam melaksanakan ke enam urusan tersebut, maka pelaksanaan urusan tersebut diatur dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan ketersediaan layanan tersebut bagi seluruh warga negara. SPM sekurang-kurangnya mempunyai dua fungsi yaitu; memfasilitasi Pemerintah Daerah untuk melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sebagai instrumen bagi masyarakat dalam melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan publik bidang kesehatan. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara. Kebijakan mengenai SPM mengalami perubahan dengan ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan kebijakan ini SPM Bidang Kesehatan mengalami perubahan yang cukup mendasar dari SPM sebelumnya sebagaimana ditetapkan dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar

Pelayanan Minimal. Indikator Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk menjadi tolak ukur pada penilaian prestasi dalam aspek kuantitas maupun kualitas kinerja rumah sakit pada pelayanan kesehatan. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019)

Dari indikator-indikator yang dapat digunakan untuk kinerja rumah sakit, parameter yang sering digunakan adalah *Bed Occupancy Rate (BOR)* karena hal tersebut lazim dan sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Parameter ini dinilai sangat lazim dan sering dikarenakan lebih spesifik dan lebih cepat untuk dievaluasi. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019)

Tuntutan pelayanan kesehatan yang memadai dan merata bagi seluruh masyarakat makin meningkat. Dengan adanya bantuan dana sosial dari pemerintah, diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan yang layak dan memuaskan. Pemerintah dalam menerapkan kebijakannya dapat melakukan evaluasi kinerja pada rumah sakit terkait untuk tetap menjaga kualitas pelayanan bagi masyarakat. Evaluasi kinerja rumah sakit dapat dilakukan berupa pemantauan *BOR* pada tiap rumah sakit yang menerapkan sistem dana sosial pemerintah. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019)

Instalasi rawat inap adalah satuan dari pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik, dan pelayanan medik lainnya. Instalasi rawat inap adalah bagian inti dari rumah sakit. Peran instalasi rawat inap sebagai fasilitas bangunan sebuah rumah sakit adalah mendukung terjadinya tindakan kedokteran secara intensif. (Suryanti, 2002)

Selain *BOR*, instalasi rawat inap merupakan pembanding lain untuk penilaian kinerja rumah sakit. Cakupan faktor-faktor pelayanan yang terdiri dari; input, proses pelayanan, dan output, merupakan satuan dari sebuah lembaga rumah sakit. Dalam hal ini, rawat inap berhubungan dengan pelayanan medik yang dilakukan oleh tenaga medis. Hal yang mempengaruhi keadaan instalasi rawat inap tersebut menjadi penentu secara internal dari peningkatan kepuasan dari konsumen (pasien). (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2002)

Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan merupakan rumah sakit swasta merupakan salah satu rumah sakit swasta golongan B dan akan menjadi pusat rujukan di kota Medan, Sumatera Utara. Pada tanggal 16 Februari 2014, Rumah Sakit Royal Prima Medan diresmikan oleh Bapak Ir. H. Tengku Erry Nuradi, M.Si., selaku Wakil Gubernur Sumatera Utara. Pemberian Izin Operasional Sementara dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan No. 440.442/1641/II/Tahun 2014 pada tanggal 14 Februari 2014 ditandatangani oleh Ibu dr. Siti Hatati Surjantini, M.Kes. selaku Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (Anon., 2021)

Persentase *BOR* di RSU Royal Prima Medan mengalami penurunan di tahun 2020. Diketahui enam bulan terakhir pada tahun 2020, rata-rata presentase *BOR* di tiap ruang rawat inap sebesar 32% . Sedangkan pada bulan Januari 2021, presentasi *BOR* di tiap ruang rawat inap sebesar 43%. Pada bulan April 2021, presentase nilai *BOR* kembali meningkat menjadi sebesar 56%. Melihat dari peristiwa ini, peneliti tertarik untuk mengamati penyebab penurunan *BOR* yang terjadi di RSU Royal Medan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu pemerintah setempat untuk meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Peneliti juga berharap dengan dilakukannya penelitian ini, secara tidak langsung membantu RSU Royal Prima Medan untuk mencapai visi rumah sakit yaitu; menjadi rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan terbaik, standar kualitas tinggi, serta memenuhi kebutuhan pasien dan keluarga pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian secara umum yaitu apakah pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas dan dokter rumah sakit sudah maksimal untuk menaikkan kualitas di Instalasi Rawat Inap RSU Royal Prima Medan?

Secara khusus permasalahan penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut;

1. Apakah sikap tenaga medis dalam memberikan pelayanan pada pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima akan mempengaruhi nilai *BOR* di RSUD Royal Prima?
2. Apakah pelaksanaan pelayanan medis atau kedokteran terhadap pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima akan mempengaruhi nilai *BOR* di RSUD Royal Prima?
3. Bagaimana sarana umum dan penunjang yang diberikan pada pasien oleh pihak rumah sakit di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima dapat mempengaruhi nilai *BOR* di RSUD Royal Prima?
4. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dokter maupun perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima dapat mempengaruhi *BOR* di RSUD Royal Prima?
5. Apakah jarak dan lokasi RSUD Royal Prima akan mempengaruhi nilai *BOR* di RSUD Royal Prima?
6. Apakah faktor transportasi pasien menuju RSUD Royal Prima akan mempengaruhi nilai *BOR* di RSUD Royal Prima?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor pelayanan pelayanan yang mempengaruhi *BOR* (*Bed Occupancy Rate*) di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain;

1. Menganalisis pengaruh sikap tenaga medis dalam memberikan pelayanan pada pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima terhadap nilai *BOR* di RSUD Royal Prima.

2. Menganalisis pengaruh pelaksanaan pelayanan medis atau kedokteran terhadap pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima terhadap nilai *BOR* di RSUD Royal Prima.
3. Menganalisis pengaruh sarana umum dan penunjang yang diberikan pada pasien oleh pihak rumah sakit di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima terhadap nilai *BOR* di RSUD Royal Prima.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan dokter maupun perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima terhadap nilai *BOR* di RSUD Royal Prima.
5. Menganalisis pengaruh jarak dan lokasi RSUD Royal Prima terhadap nilai *BOR* di RSUD Royal Prima.
6. Menganalisis pengaruh faktor transportasi pasien menuju RSUD Royal Prima terhadap nilai *BOR* di RSUD Royal Prima.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan membantu RSUD Royal Prima untuk meningkatkan kualitas kinerja kerja dibagian pelayanan kesehatan terhadap pasien. Hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat untuk membantu pemerintah untuk mengevaluasi rumah sakit terkait di bagian kinerja pelayanan kesehatan sehingga dana bantuan sosial dapat berguna secara efektif.