

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan diarahkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, kualitas kehidupan dan angka harapan hidup manusia, peningkatan kesehatan keluarga dan masyarakat, dan mempertinggi kesadaran masyarakat terhadap pentingnya untuk hidup sehat (GBHN tahun 1993). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan modal, diantaranya adalah pembangunan di bidang kesehatan yang berupa pembangunan sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (UU No. 23/1992).

Dalam Majalah *Hospital News* (6, 2005) disebutkan bahwa sarana kesehatan yang menempati posisi puncak adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai salah satu organisasi pelayanan kesehatan sudah seharusnya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik serta terjangkau oleh masyarakat dalam mengupayakan penyembuhan dan pemulihan yang serasi dengan upaya peningkatan dan pencegahan. Definisi rumah sakit itu sendiri adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan kesehatan menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial (WHO (1979) dikutip dari Trisnantoro (2005)) .

Dengan adanya peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, maka kebutuhan akan peningkatan pelayanan kesehatan juga meningkat. Namun hingga saat ini, rumah sakit masih belum dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat, hal masih ini terlihat dari banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama pelayanan rawat inap (Wasisto,1994). Hal ini mudah dipahami karena apabila pelayanan kesehatan yang

bermutu dapat diselenggarakan di rumah sakit, bukan saja akan meningkatkan efektifitas pelayanan akan tetapi sekaligus juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Di rumah sakit, yang didalamnya menyelenggarakan pelayanan rawat inap sudah seharusnya memerlukan satu unit yang harus dapat mengelola secara sistematis segala kebutuhan pasien, mulai dari penerimaan pasien, penempatan ruang perawatan pasien, sampai saat pasien pulang, unit tersebut adalah unit admisi. Unit admisi ini merupakan salah satu unit yang dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Karena unit admisi dianggap unit yang paling mengetahui tentang informasi pasien. Kesalahan dan kemacetan atau kurang lengkap informasi tentang pasien akan mempengaruhi jalannya proses administrasi pasien, yang pada akhirnya memberikan dampak yang merugikan kepada pihak pasien maupun rumah sakit itu sendiri.

Dalam skripsi ini dipilih RSUD Budhi Asih yang merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah DKI Jakarta, yang didirikan pada tahun 1946 dengan statusnya yang merupakan tipe rumah sakit kelas B Non Pendidikan. RSUD Budhi Asih pada tahun 2007 memiliki BOR sebesar 71,3% , sedangkan BOR pada tahun 2008 menurun menjadi 67.7%. RSUD Budhi Asih merupakan salah satu rumah sakit yang mencoba meningkatkan pelayanannya. Dibagian depan rumah sakit terdapat bagian admisi yang bertanggung jawab dalam proses penerimaan pasien rawat inap. Di RSUD Budhi Asih peran unit admisi rawat inap tidak kalah pentingnya dalam menunjang peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, terutama dalam mempercepat pemberian pelayanan bagi pasien yang akan dirawat. Di RSUD Budhi Asih, unit admisi rawat inap dianggap sebagai ujung tombak dari arus pasien di rumah sakit. Hal ini tampak melalui peran admisi yang tidak hanya sebagai pengendalian penerimaan pasien saja, tetapi juga sebagai pusat informasi yang dibutuhkan pasien saat di rumah sakit.

Di RSUD Budhi Asih secara internal, mengenai kualitas pelayanan di bagian admisi rawat inap ini belum pernah diukur, hal ini dikarenakan bagian mutu rumah sakit belum berjalan optimal. Namun penelitian mengenai pelayanan admisi rawat inap di RSUD Budhi Asih pernah dilakukan oleh Dian

pada tahun 2008 N=350 orang. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan persentase kualitas pelayanan di bagian admisi rawat inap pada tahun 2008:

Tabel 1.1
Persentase Kualitas Pelayanan Di Bagian Admisi Rawat Inap
RSUD Budhi Asih

Pelayanan Di Unit Admisi Rawat Inap	Frekuensi	Persentase
Baik	154	44 %
Kurang Baik	196	56 %
Total	350	100 %

Penelitian:Dian (2008)

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa persentase pasien yang mengatakan bahwa pelayanan pasien di admisi rawat inap di RSUD Budhi Asih baik sebesar 44 %, sedangkan persentase pasien yang mengatakan bahwa pelayanan pasien di admisi rawat inap di RSUD Budhi Asih kurang baik sebesar 56 %.

Selain itu dari hasil observasi dapat diketahui bahwa jumlah pasien masuk yang akan dirawat perhari dari poli dan UGD pada tahun 2008 sebesar 20-35 sedangkan pada tahun 2009 meningkat mencapai 40-60 pasien. Sedangkan jumlah pasien yang *waiting list* (tidak mendapatkan kamar) mencapai 15-20 pasien/hari.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pasien di bagian admisi rawat inap masih belum berjalan optimal sesuai yang diharapkan oleh rumah sakit sehingga dapat menyebabkan pelayanan kepada pasien menjadi terhambat dan menyebabkan kualitas pelayanan di admisi rawat inap menjadi menurun.

Berdasarkan informasi diatas, penulis ingin menganalisa mengenai pelaksanaan pelayanan pasien di Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui penyebab belum optimalnya pelaksanaan pelayanan pasien di admisi rawat inap untuk selanjutnya kualitas pelayanan pasien di admisi rawat inap dapat ditingkatkan agar pelayanan pasien di admisi rawat inap menjadi lebih efisien dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Dari data yang ditemukan di latar belakang yang telah disebutkan, bahwa masih belum optimalnya pelayanan pasien di Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih ini, membuat penulis tertarik untuk meneliti mengenai penyebab belum optimalnya pelaksanaan pelayanan pasien di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih pada bulan Februari-Juni 2009.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pasien di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih?
2. Bagaimana gambaran mengenai sumber daya manusia di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih?
3. Bagaimana gambaran mengenai SOP (Standard Operational Procedure) di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih?
4. Bagaimana gambaran mengenai cara pembayaran pasien di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih?
5. Bagaimana gambaran mengenai tahap pra admisi di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih?
6. Bagaimana gambaran mengenai tahap admisi di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih?

1.4 Tujuan penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pasien rawat inap di unit admisi RSUD Budhi Asih.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui gambaran sumber daya manusia di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.
2. Untuk mengetahui gambaran SOP (Standard Operational Procedure) di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.
3. Untuk mengetahui gambaran pembayaran pasien di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

4. Untuk mengetahui gambaran tahap pra admisi di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.
5. Untuk mengetahui gambaran tahap admisi di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Bagi peneliti

Peneliti dapat mengetahui dan memahami mengenai pelaksanaan pelayanan rawat inap di bagian admisi rawat inap RSUD Budi Asih. Selain itu dapat memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang sudah didapat dan memberikan suatu pengalaman yang berharga.

1.5.2 Manfaat bagi RSUD Budhi Asih

Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan pada proses pelayanan rawat inap di bagian admisi serta dalam menyusun langkah-langkah peningkatan pelayanan di unit admisi rawat inap RSUD Budhi Asih.

1.5.3 Manfaat bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan mengenai unit admisi rumah sakit, khususnya yang terkait dengan alur pelaksanaan pasien rawat inap.

1.5.4 Manfaat bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka bagi pembaca dalam penelitian lainnya

1.6 Ruang lingkup

Penelitian mengenai "Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Bagian Admisi RSUD Budhi Asih" ini dilakukan untuk mengetahui penyebab belum optimalnya pelaksanaan pelayanan pasien di Unit Admisi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih. pada bulan Februari-Juni 2009. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang dibantu dengan menggunakan telaah dokumen sebagai data sekunder dan teknik wawancara mendalam sebagai data primer.