

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dari pengertian tersebut bisa dikatakan bahwa pengembangan rumah sakit pada saat ini tentu tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan manusia sebagai objek pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit. Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut : penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang peripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Pada era globalisasi seperti ini usaha rumah sakit di Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Hal tersebut akan menimbulkan tantangan dan hambatan yang sangat berpengaruh dengan pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar

Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (UUD 1945).

Pernyataan diatas juga sesuai dengan harapan pasien, yaitu mendapatkan semua kebutuhannya. Sehingga apabila kebutuhan tersebut sudah terpenuhi maka pasien akan merasa puas dan akan loyal dengan rumah sakit. Namun keinginan pasien tersebut sering tidak bisa terpenuhi dikarenakan seringnya tenaga kesehatan tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan sudah termasuk kedalam manajemen pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana Gambaran Umum Alur Pelayanan pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang tahun 2018

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Alur Pelayanan Pada Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2018.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2018
2. Mengetahui Gambaran Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2018
3. Mengetahui Gambaran Input (SDM, Metode, Fasilitas Sarana dan Prasarana) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2018

4. Mengetahui Gambaran Proses Alur Pelayanan pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2018
5. Mengetahui Gambaran Output pada Alur Pelayanan pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2018.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat bagi Mahasiswa

1. Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan fakta di lapangan serta memperoleh Gambaran Alur Pelayanan pada Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang
2. Dapat mengembangkan potensi di bidang manajemen pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang
3. Dapat mengetahui permasalahan dan gambaran yang nyata dari berbagai permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang

1.3.2 Manfaat bagi Institusi

1. Dapat menjalin kerja sama yang baik dengan Institusi lahan magang dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa
2. Dapat dijadikan bahan referensi kepustakaan bagi mahasiswa lainnya

1.3.3 Manfaat bagi Rumah Sakit

1. Hasil magang yang ada dapat menjadi asupan atau temuan untuk dapat memberikan gambaran atau informasi bagi kegiatan manajemen pelayanan Rawat Inap selanjutnya

2. Hasil magang dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang
3. Dapat dijadikan masukan dan informasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

