

## **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 (Kemenkes RI, 2009). Fungsi utama rumah sakit adalah menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/SK/MENKES/XI/92 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Kerja Rumah Sakit Umum, rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan bermunculannya rumah sakit baru, disamping laju pertumbuhan penduduk di Indonesia pun semakin meningkat, setiap rumah sakit yang ada memiliki kesempatan untuk meraih potensi pengembangan. Jenis penyakit yang semakin bermunculan ,secara tidak langsung mendorong pemerintah maupun pengembang untuk membangun rumah sakit yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Salah satu penyakit yang prevalensinya semakin meningkat akhir – akhir ini adalah penyakit kanker. Data dari World Health Organization (WHO) tahun 2012 tentang kanker, mencatat terdapat 14 juta kasus kanker baru di dunia dan 8,2 juta kasus diantaranya meninggal dunia akibat kanker. Di Indonesia sendiri,

berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar Balitbangkes Kementerian Kesehatan menunjukkan prevalensi penderita kanker di Indonesia sebanyak 0,14% pada tahun 2013. Pengobatan penyakit kanker membutuhkan layanan yang komprehensif dan spesifik dari para ahli Onkologi.. Onkologi merupakan disiplin yang sangat penting dalam bidang perawatan kanker, dan seringkali dibagi ke dalam klasifikasi onkologi medis, onkologi bedah dan onkologi radiasi. Berkenaan dengan hal tersebut ,semakin hari kebutuhan masyarakat akan rumah sakit onkologi yang memiliki fasilitas lengkap, memiliki dokter spesialis, subspesialis dan tenaga medis yang terlatih semakin meningkat.

Poli Onkologi merupakan poliklinik khusus yang memberikan pelayanan diagnostik kanker dan pengobatan kanker yang komprehensif pada pasien dengan pendekatan multidisiplin dan dilengkapi dengan peralatan medis dan penunjang medis yang mutakhir. Pelayanan poli onkologi adalah salah satu layanan unggulan suatu rumah sakit yang diharapkan dapat melakukan pencegahan maupun pengobatan penyakit kanker yang semakin meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Jenis pelayanan poli onkologi pada suatu rumah sakit merupakan salah satu asset yang dimiliki rumah sakit. Perlu untuk diketahui tidak semua tipe rumah sakit memiliki jenis pelayanan onkologi, sehingga sudah selayaknya semua pihak yang terkait di dalamnya harus memberikan pelayanan yang optimal sehingga memberikan citra yang baik untuk rumah sakit dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Rumah sakit “X” merupakan rumah sakit swasta khusus kanker yang merupakan pusat diagnostik dan terapi kanker, serta dilengkapi dengan peralatan canggih, dokter subspesialis yang berpengalaman dan tenaga medis yang kompeten di bidangnya. Salah satu keunggulan yang dimiliki rumah sakit ini adalah layanan poliklinik onkologi yang terletak di lantai 2. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengobservasi pelayanan di poli onkologi tersebut.

## **1.2 TUJUAN MAGANG**

### **1.2.1 TUJUAN UMUM**

Mengetahui gambaran pelayanan Poli Bedah Onkologi di Out Patient Department Rumah Sakit “X”

### **1.2.2 TUJUAN KHUSUS**

- a) Mengetahui tentang gambaran Rumah Sakit ”X”
- b) Mengetahui tentang gambaran Out Patient Department Rumah Sakit ”X”
- c) Mengetahui tentang gambaran input sistem pelayanan bedah onkologi di Out Patient Department Rumah Sakit ”X”
- d) Mengetahui tentang gambaran proses sistem pelayanan bedah onkologi di Out Patient Department Rumah Sakit ”X”
- e) Mengetahui tentang gambaran ouput sistem pelayanan bedah onkologi di Out Patient Department Rumah Sakit ”X”

## **1.3 MANFAAT MAGANG**

Adapun manfaat dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan, yang diharapkan dapat berguna bagi:

### **1. Mahasiswa**

Sebagai sarana untuk menambah ilmu tentang manajemen pelayanan di rumah sakit serta pengembangan dan aplikasinya didalam praktek.

### **2. Manfaat bagi institusi**

Menambah referensi mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan di Rumah Sakit. Selain itu juga memperoleh jalinan kerjasama yang baik dengan instansi pemerintah/swasta.

### 3. Manfaat bagi Rumah Sakit

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan yang diberikan di Poli Onkologi Rumah Sakit “X”
2. Untuk meningkatkan kualitas staff Rumah Sakit “X” sehingga kepuasan pelanggan akan pelayanan Rumah Sakit semakin meningkat