

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, karena selain memiliki fungsi sebagai pelayanan, rumah sakit juga menjalankan fungsi pendidikan, penelitian, pembangunan, sosial dan administrasi kesehatan dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit di semua tingkatan. Kebutuhan masyarakat akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin lebih membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Akan tetapi seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa peningkatan mutu rumah sakit berjalan di semua tingkatan, yang berarti tidak difokuskan pada terciptanya mutu yang baik di salah satu/beberapa unit saja, dalam hal ini yang dimaksud adalah unit rawat inap. Mutu rumah sakit adalah cerminan dari semua sistem yang berjalan di dalam rumah sakit itu.

Pertumbuhan rumah sakit (RS) di Indonesia cukup tinggi dalam kurun sepuluh tahun ini. Tetapi, pertumbuhan tersebut tidak menunjukkan baiknya kualitasnya. Dari 1.354 rumah sakit di Indonesia, yang terakreditasi baru 534 unit RS atau sekitar 41,33 persen. UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit tegas menyatakan seluruh rumah sakit wajib akreditasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Perkembangan ini tentu selain menuntut baiknya kualitas pelayanan juga menciptakan adanya persaingan, baik persaingan regional, nasional maupun internasional. Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI) memperkirakan, layanan kesehatan akan bersaing ketat setelah adanya China-ASEAN Free Trade Area. Dengan berlakunya ACFTA, maka akan semakin banyak

didirikan RS swasta dan membanjirnya dokter asing. Oleh karena itu, RS memiliki tantangan berat untuk tetap mampu bersaing dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Pelayanan Rawat Inap yaitu pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat terus menerus. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana, serta baik, sehingga diperlukan konsep manajemen mutu terpadu. Konsep total quality management (TQM) merupakan pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus, yang cocok untuk memenuhi kebutuhan mutu pelanggan, yang sederhananya produk yang bermutu kalau dapat memuaskan pelanggannya.

Unit rawat inap yang didalamnya selalu terjadi aktivitas pelayanan, pengobatan dan perawatan setiap jamnya sehingga hubungan dengan sang pasien sangat begitu dekat, mengharuskan SOP, SPM dan mutu pelayanan yang baik. Kepuasan pasien tentu memberikan secara tidak langsung kesembuhan pasien dan pada akhirnya menunjukkan kualitas yang baik yang dapat dilihat dari data statistik rekam medis unit rawat inap. Selain dilihat dari data statistiknya, mutu pelayanan rawat inap juga dapat dilihat serta dikembangkan dari faktor-faktor yang lain yang terangkum kedalam dimensi mutu di atas.

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, disusunlah suatu indikator sederhana untuk mengukur kualitas pelayanan. Indikator mutu pelayanan Rumah sakit mempunyai manfaat yang sangat banyak bagi pengelola Rumah Sakit, antara lain sebagai keputusan dalam rangka perencanaan kegiatan untuk masa yang akan datang.

Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan Rumah Sakit maka fungsi pelayanan Rumah Sakit Annisa secara bertahap perlu di terus ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan kepada pasien, keluarga dan masyarakat.

Rumah Sakit Annisa Tangerang yang berlokasi di Jalan Raya Gatot Subroto Km.3 No 96 Cibodas Tangerang, Berdiri sejak tahun 1991 dengan status sebagai rumah bersalin kemudian pada tahun 2000 berubah menjadi rumah sakit Ibu dan anak serta tahun 2007 menjadi Rumah Sakit Umum.

Fasilitas pelayanan yang dimiliki Rumah Sakit Annisa saat ini adalah Pelayanan IGD 24 jam, Rawat jalan dengan poli spesialis, rawat inap (Umum, Anak, Kebidanan & kandungan, ICU, Perinatologi), Pelayanan kamar operasi & Kamar Bersalin 24 jam, Pelayanan penunjang (Laboratorium, radiologi dan farmasi) 24 jam, dengan kapasitas tempat tidur total berjumlah 110 bed terdiri atas : kebidanan 20 bed, Anak 32 bed, Umum 32 bed, Perinatologi 10 bed, Utama 12 bed, dan HCU / ICU 4 bed.

Dalam proses perjalanannya, Rumah Sakit Annisa selalu berupaya untuk melakukan proses pengembangan dan perbaikan dengan tetap memperhatikan kepentingan pelanggan. Rumah Sakit Annisa juga sangat menyadari akan pentingnya mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dinyatakan secara tegas didalam visi Rumah Sakit Annisa, tetapi dalam kenyataannya tidak semua unsur yang terlibat dalam pelayanan memahami visi tersebut, sehingga terkesan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan tidak dianggap hal yang terlalu penting untuk diperhatikan.

Sampai saat ini kegiatan panitia mutu di Rumah Sakit Annisa sudah dilaksanakan. Seperti sosialisasi pengumpulan dan pengolahan data. Kegiatan – kegiatan tersebut belum

berjalan secara sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dan sistem yang belum kondusif. Dalam pelaksanaannya peneliti juga menemukan fakta – fakta bahwa kurangnya koordinasi dan kedipsilinan dari pengelola mutu di masing – masing unit, terkait sensus harian mutu selama 3 bulan berturut – turut sejak bulan januari sampai dengan maret 2012 tidak ditemukannya data sensus harian mutu sebagai bahan evaluasi mutu di masing – masing unit.

1.2. Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tentang manajemen mutu melalui peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit secara efektif dan efisien.

1. 2.2 Tujuan Khusus

1. Mendapatkan gambaran tentang organisasi dan pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Annisa
2. Mengetahui tentang manajemen mutu pelayanan Rumah Sakit Annisa
3. Mengetahui gambaran tentang manajemen mutu pelayanan rawat inap Rumah Sakit Annisa
4. Mengetahui kendala yang ada dan upaya peningkatan manajemen mutu di Rumah Sakit Annisa
5. Mengetahui sejauhmana implementasi dan program-program pelaksanaan manajemen mutu pelayanan kesehatan di rumah Sakit Annisa
6. Mengetahui konsep pengendalian mutu dengan metode control cycle “Plan-Do-Cek-Action”

1.3. Manfaat

1.3.1 Bagi Mahasiswa :

- a. Dapat menambah pengetahuan dan keterampilan.
- b. Mampu mengetahui masalah secara nyata di Rumah Sakit.

1.3.2 Bagi Fakultas :

- a. Mampu menghasilkan mahasiswa dan mahasiswi yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berdaya bersaing.
- b. Sebagai bahan masukan dan referensi “ Manajemen mutu Rumah sakit” bagi semua mahasiswa dan civitas akademik pada fakultas ilmu kesehatan universitas esa unggul.

1.3.3 Bagi Lahan Magang :

- a. Dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki Rumah Sakit yang berhubungan dengan tulisan mahasiswa/i.
- b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi semua praktisi Rumah Sakit Annisa dalam pengelolaan dan penatalaksanaan setiap aspek pelayanan di Rumah Sakit untuk menghasilkan mutu pelayanan yang maksimal.