

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pembangunan bidang kesehatan di Indonesia memiliki visi yang sama yaitu mewujudkan masyarakat bangsa dan negara yang sehat dan juga sejahtera. Maka dari itu banyak sekali usaha-usaha pemerintah dalam bidang kesehatan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dengan cara melaksanakan penyuluhan kesehatan, meningkatkan sarana dan prasarana di setiap pelayanan kesehatan, meningkatkan sumber daya kesehatan, meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, dan juga usaha pemulihan di semua tempat pelayanan kesehatan baik itu puskesmas, klinik maupun Rumah Sakit. Keberhasilan dalam melayani masyarakat bisa dilihat dari kepuasan pada pasien. Standar prosedur operasional (SPO) merupakan suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi merupakan modal penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan dan kegiatannya dalam suatu tujuan yang sistematis dan efektif. SPO diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam organisasi dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Adanya SPO sangat berpengaruh dalam hal mutu pelayanan kesehatan, SPO yang tepat akan berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan begitupun sebaliknya, kedua akan saling berkaitan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Herlambang, 2016). pelayanan kesehatan menurut Depkes RI, 2012 adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok. Sistem yang tercakup dalam pelayanan kesehatan yaitu pelayanan Fisioterapi, dimana Fisioterapi sebagai tenaga kesehatan juga menyediakan pelayanan kesehatan yang ditunjukkan untuk individu dan atau kelompok dalam upaya mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak dan fungsi sepanjang daur kehidupan sehingga pasien mampu hidup mandiri dan dapat bekerja semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dengan kata lain pelayanan fisioterapi ini dapat dilakukan di instansi-instansi kesehatan salah satunya di RS Siaga Raya.

Salah satu pelayanan dari fisioterapi ialah kasus *Low Back Pain* (LBP). LBP atau nyeri punggung bawah adalah suatu sindroma nyeri yang terjadi pada regio punggung bagian bawah yang merupakan akibat dari kelainan tulang punggung/spine sejak lahir, trauma,

perubahan jaringan, pengaruh gaya berat (Vira, 2009). Secara garis besar diagnosis LBP dibagi menjadi dua, yaitu LBP spesifik dan non spesifik. Pada LBP spesifik terdapat mekanisme patofisiologi tertentu yang menyebabkan munculnya gejala seperti infeksi pada tulang belakang, hernia nukleus pulposus, osteoporosis, reumatoid arthritis, fraktur, dan tumor. Sekitar 90% pasien mengalami LBP non spesifik, yaitu LBP tanpa sebab yang jelas (Santosa, 2011). LBP non-spesifik adalah nyeri punggung yang paling sering terjadi, diperkirakan 70-80% dari seluruh populasi pernah mengalami LBP non spesifik pada masa hidupnya (Shiri, 2010). LBP yang paling umum adalah tipe non spesifik, yang kurang memiliki penyebab patologis tertentu. Jenis nonspesifik ini mewakili sekitar 85% populasi LBP (Hisham, 2017). Menurut *community oriented program for controle of rheumatic disease* (COPCORD) 2012, Nyeri punggung bawah di Indonesia menunjukkan prevalensi 18,2% pada wanita dan 13,6% pada laki-laki. Pada LBP spesifik, perjalanan gangguan hingga menimbulkan gejala LBP sudah jelas diidentifikasi dengan memperhatikan penyebabnya. Pada LBP non spesifik memang lebih banyak mengarah pada gangguan muskuloskeletal ataupun miogenik, seperti permasalahan postur, kondisi tubuh serta beban berlebih yang akan mempengaruhi kondisi *low back muscle* (Belague, 2012).

Dari uraian diatas dapat digambarkan SPO yang akurat dan tepat dapat menghasilkan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas dimana pelayanan kesehatan mampu menghasilkan *outcome* pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional terkini. Untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan sudah tepat dapat dilakukan dengan mengobservasi SPO yang telah ditetapkan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Selain itu, diperlukan juga persepsi atau pandangan dari pasien yang berkunjung karena pasien yang merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut sehingga mereka kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat yang sudah mereka kunjungi apabila pelayanan sudah memuaskan (Ulfa dan Sarzuli 2016). Pada penelitian ini, Peneliti tertarik untuk meneliti dan melakukan penelitian dengan judul *Hubungan pelaksanaan Standar prosedur operasional (SPO) terhadap mutu pelayanan Fisioterapi pada kasus Low Back Pain Di Rs wilayah DKI Jakarta* dengan harapan dari penelitian ini dapat memberikan pembaharuan dan meningkatkan mengenai pembahasan permasalahan tersebut sehingga dapat berguna dikemudian hari.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi bahwa Penerapan SPO yang baik menghasilkan kelancaran aktivitas operasional organisasi, kepuasan pasien atau masyarakat, serta menjaga Nama baik dan kualitas suatu lembaga pelayanan. Dengan adanya SPO, penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan lancar dan pasti. Jika ada bentuk penyimpangan dari pelayanan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pelayanan kesehatan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan Cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SPO, maka secara bertahap kualitas

Esas Unggul

pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi hal penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas biasanya selalu berfokus pada persepsi pasien/ klien, persepsi merupakan suatu tanggapan atau penerimaan langsung. Persepsi pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Ada lima dimensi utama mutu pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu Realibilitas/keandalan (*realibility*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*) (Rambat Lupiyoadi, 2013).

Pelayanan dalam bidang kesehatan salah satunya adalah Fisioterapi, Pelayanan fisioterapi juga meliputi derajat kesempurnaan pelayanan fisioterapi yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat Faktor yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan fisioterapi antara lain pendapatan keluarga, tingkat pendidikan, lama pengobatan, status asuransi, pengalaman bekerja fisioterapis, pelatihan fisioterapis dan gaji fisioterapi. Salah satu kasus yang sering ditemukan oleh fisioterapi adalah kasus LBP atau nyeri punggung bawah adalah suatu sindroma nyeri yang terjadi pada regio punggung bagian bawah yang merupakan akibat dari kelainan tulang punggung/spine sejak lahir, trauma, perubahan jaringan, pengaruh gaya berat.

Oleh sebab itu, suatu observasi dibutuhkan dengan tujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian dari subjek secara langsung yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Hubungan pelaksanaan SPO terhadap mutu pelayanan Fisioterapi pada kasus LBP Di RS wilayah DKI Jakarta. Kuesioner juga diberikan pada pasien untuk memperoleh gambaran terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien yang disusun menjadi sebuah laporan sehingga menjadi lebih relevan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Apakah ada Hubungan pelaksanaan SPO terhadap mutu pelayanan Fisioterapi pada kasus LBP Di RS wilayah DKI Jakarta?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Hubungan pelaksanaan SPO terhadap mutu pelayanan Fisioterapi pada kasus LBP Di RS wilayah DKI Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pelayanan

Memberikan bukti empiris dan teori mengenai pelaksanaan SPO dengan mutu pelayanan pada kasus LBP serta hubungan antara keduanya sehingga dapat digunakan menjadi dasar penelitian dan pengembangan ilmu pelayanan fisioterapi dimasa yang akan datang.

2. Bagi Institusi Pendidikan Fisioterapi

Dapat menjadi tambahan pengetahuan baru dalam dunia pendidikan pada umumnya dan fisioterapi pada khususnya, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

- a. Mengetahui dan memahami lebih dalam tentang Hubungan pelaksanaan SPO terhadap mutu pelayanan Fisioterapi pada kasus LBP
- b. Membuktikan apakah terdapat Hubungan pelaksanaan SPO terhadap mutu pelayanan Fisioterapi pada kasus LBP

