

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk melindungi, menyembuhkan dan mengurangi penderitaan orang-orang yang sakit. Seiring dengan perkembangan jaman, rumah sakit pun mengalami perkembangan. Kalau dulu hanya didirikan oleh badan-badan sosial dan pemerintah, maka pada saat ini telah didirikan pula oleh badan-badan swasta. Rumah Sakit yang dulu tidak pernah memikirkan untung dan rugi karena semata-mata didirikan untuk kepentingan sosial dan kemanusiaan (*non profit*), maka pada saat ini telah berubah menjadi salah satu bentuk kegiatan ekonomi (*profit oriented*). Hal ini didukung oleh adanya pemberlakuan otonomi daerah yang dimulai sejak tahun 1999 dimana pemerintah daerah setempat dituntut untuk lebih meningkatkan pendapatan asli didaerahnya.

Sebuah rumah sakit merupakan pusat penyedia jasa pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan tidak hanya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitasi) saja, tetapi pelayanan kesehatan yang meliputi pencegahan, pengobatan, peningkatan dan pemulihan kesehatan. Untuk mencapai tujuan rumah sakit secara maksimal diperlukan sarana dan prasarana pendukung pelayanan kesehatan yang baik Sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh rumah sakit pastinya menginginkan tujuan yang ingin dicapai secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dirawat inap.

Rawat inap merupakan bagian integral rumah sakit dan memiliki peranan yang sangat penting dalam melayani berbagai masalah kesehatan seperti berbagai jenis penyakit yang ada.. Sesuai dengan visi sebuah Rumah Sakit, yaitu menjadi pusat penyedia jasa pelayanan kesehatan terkemuka di Indonesia, melalui pelayanan profesional, berstandar internasional dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, rumah sakit menyediakan sarana pelayanan

kesehatan yang lengkap meliputi pencegahan, pengobatan, peningkatan dan pemulihan kesehatan.

Pelayanan prima adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakekat pelayanan prima adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “Excellent Service” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Sekilas kita melihat tentang kinerja indikator - indikator pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Melawi:

**Tabel. 1**  
**Indikator Pelayanan RSUD Kabupaten Melawi**  
**Tahun 2009 – 2010**

<b>Indicator</b> <b>Pelayanan</b>	<b>2009</b> <b>( 51 TT )</b>	<b>2010</b> <b>( 51 TT )</b>	<b>Nilai Ideal</b> <b>Depkes RI</b>
BOR (%)	<b>43,06</b>	<b>37,13</b>	60-85%
BTO (kali)	<b>49,86</b>	<b>30,22</b>	40-50 kali

**Sumber : Instalasi Rekam Medik RSUD Kabupaten Melawi**

Dengan melihat hasil pencapaian indikator pelayanan nilai BOR pada tahun 2009 sampai 2010 terus menurun dari standar nilai idealnya dan kemudian Nilai BTO pada tahun 2010 juga

mengalami penurunan dari standar nilai ideal yang diharapkan. Untuk memenuhi standar pelayanan yang bermutu sebuah rumah sakit salah satunya harus memenuhi standar-standar indikator pelayanan yang ditetapkan, dari hal tersebut diperlukan pengaturan dan manajemen serta pemanfaatan sarana -prasarana yang baik untuk mencapai tujuan pelayanan yang bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam proses pengembangan rumah sakit seiring dengan cepatnya pengaruh globalisasi, rumah sakit pun mulai mengatur strategi untuk menghadapi pengaruh globalisasi dengan mempertahankan nilai-nilai sosial dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan yang optimal bagi masyarakat pengguna. Dimana hal tersebut dapat terjadi bila pengguna jasa pelayanan rumah sakit dapat merasa puas dan terus meningkat. seperti yang kita lihat diberbagai rumah sakit yang ada di daerah-daerah ibukota dimana sarana dan prasarana rawat inap lebih maju dibandingkan dengan didaerah Didaerah seperti hal nya di RS Umum Daerah Kabupaten Melawi dimana sarana dan prasarana pelayanan rawat inap dan para tim medis masih jauh dari yang diharapkan. Sehingga kinerja dan kemajuan suatu rumah sakit dapat juga tergantung dengan kepuasan pasien akan kinerja rawat inap yang ada di rumah sakit tersebut.

## **B. Tujuan Magang**

Adapun tujuan dari magang ini adalah :

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran umum pelayanan prima diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Melawi.

### 2. tujuan Khusus

- a. Mendapatkan gambaran umum RSUD Kabupaten melawi
- b. Mendapatkan gambaran umum unit rawat inap di RSUD Kabupaten Melawi
- c. Mengukur kualitas atau mutu pelayanan rawat inap di RSUD kabupaten Melawi.

### C. Manfaat Magang

Adapun manfaat yang didapatkan dari magang ini adalah :

1. Bagi Penulis
  - a) Memperoleh pengetahuan serta wawasan dalam rawat inap di Rumah Sakit Umum daerah kabupaten melawi
  - b) Mendapat gambaran berbagai permasalahan nyata dilapangan
  - c) Mendapatkan bahan untuk penulisan laporan magang di rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Melawi
2. Bagi Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan Universitas Indonusa Esa Unggul
  - a) Terbinanya suatu jaringan kerjasama yang baik dengan rumah sakit dalam upaya untuk meningkatkan pengetahuan Sumber Daya Manusia.
  - b) Meningkatkan kualitas program pendidikan dengan melibatkan tenaga terampil dan tenaga lapangan dalam kegiatan magang.
3. Bagi rumah sakit
  - a) Memperoleh masukan mengenai rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Melawi
  - b) Dapat memanfaatkan mahasiswa untuk membantu kegiatan manajemen dan operasional.
  - c) Dapat mengembangkan kemitraan dengan Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan Universitas Indonusa Esa Unggul untuk kegiatan penelitian maupun pengembangan.