

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi, rumah sakit juga berkembang pesat sama halnya dengan perusahaan-perusahaan lain. Saat ini rumah sakit merupakan suatu institusi dimana semua lapisan masyarakat bisa datang memperoleh jasa pelayanan baik jasa penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif).

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan rujukan medic spesialistik dan sub spesialistik harus memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar menurut kemampuan rumah sakit tersebut. Pelayanan didefinisikan sebagai proses pelaksanaan jasa oleh yang melayani langsung kepada yang dilayani dengan suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima merupakan elemen utama rumah sakit dan unit-unit kesehatan agar bias bertahan di era globalisasi. Adapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tatalaksananya. Prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas dengan apa yang telah diterimanya.¹

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang standar pelayanan rumah sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan rumah sakit khususnya rawat inap harus memberikan pelayanan prima terjangkau dan merata sesuai standar.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan pihak rumah sakit dapat berpedoman pada variable-variabel

pelayanan prima. Menurut ahli Moison, Walter dan White (Haryati, 2000) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain: Karakteristik produk, Harga, Pelayanan, Biaya. Dalam hal ini pelayanan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung dirumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien menerima pelanggannya.

Rumah sakit berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.²

Setiap rumah sakit mempunyai cara masing-masing dalam memberikan suatu pelayanan kepada pelanggannya yang ingin membeli jasanya. Disamping itu rumah sakit juga harus menerapkan berbagai cara dan strategi agar rumah sakit tersebut mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya yang berkualitas sesuai standar yang ada.

Rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan merupakan salah satu rumah sakit jiwa dipertanian Jakarta tepatnya Jakarta barat. Rumah sakit ini memiliki beberapa jenis pelayanan diantaranya rawat jalan dan rawat inap.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan kesehatan kepada pasien yang meliputi pelayanan kesehatan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap diruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita

harus menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan terus menerus.³

Dalam melaksanakan kegiatan pada pemberian pelayanan jasa kepada para pelanggannya, pihak rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Diantaranya pelayanan rawat inap. Terdapat kesenjangan dalam suatu kualitas pelayanan prima di rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan yang tidak sesuai dengan fakta adalah kurangnya keramahan petugas terhadap pasien, kesan petugas yang tidak menyenangkan selalu ditunjukkan kepada pasiennya, misalnya menyinggung atau menyakiti perasaan pasien dengan kata-kata yang kurang mengena.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan magang dalam rangka mengamati pelayanan rawat inap di rumah sakit sekaligus mengidentifikasi masalah-masalah yang terkandung didalam penyelenggarannya.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tentang pelayanan prima di rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan gambaran umum di Rumah Sakit Jiwa dr. Soeharto Heerdjan.
- b. Mendapatkan gambaran umum rawat inap di Rumah Sakit Jiwa dr. Soeharto Heerdjan.
- c. Mendapatkan gambaran pelayanan prima rawat inap di rumah sakit dr. Soeharto Heerdjan.

C. Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mendapatkan gambaran pelayanan prima di rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan.
- b. Mendapatkan pengetahuan dan keterampilan tentang alur pelayanan rawat inap di rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan.
- c. Mengetahui proses kinerja pegawai dalam menangani pasien di dalam rumah sakit jiwa dr. Soeharto Heerdjan.
- d. Menambah pengetahuan dan wawasan yang luas tentang ilmu kesehatan.

2. Bagi Rumah Sakit

- a. Menciptakan kerjasama antar pegawai dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan menyelesaikan tugas dalam proses magang.
- b. Dapat memanfaatkan tenaga pembimbing akademik untuk sharing dalam bidang peminatan masing-masing yang hasilnya dapat menjadi masukan bagi kegiatan manajemen operasional untuk kegiatan penelitian atau pengembangan.

3. Bagi Fakultas-Fakultas Ilmu Kesehatan

- a. Terbinanya suatu kerjasama yang baik antara pihak rumah sakit dengan pihak kampus dalam upaya peningkatan pengetahuan dan keterampilan bagi akademik serta dalam upaya peningkatan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.
- b. Meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan tenaga terampil dan tenaga lapangan dalam proses kegiatan magang yang dilakukan.
- c. Tersusunnya kurikulum program studi kesehatan masyarakat pada peminatan masing-masing sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

- d. Dapat meningkatkan pendidikan guna menyertakan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.