

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu strategi untuk mencapai misi Indonesia Sehat tahun 2010 adalah dengan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan sasaran utamanya adalah tersedianya sumber daya manusia di bidang kesehatan yang kompeten di setiap desa, pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas dan jaringan memenuhi mutu. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang mendapatkan, pasien menginginkan fasilitas yang terbaik dari rumah sakit, keramahan dari pihak rumah sakit, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara umum perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima pelayanan kesehatan.

Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien, sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan dari pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus selalu mengikuti perkembangan, sejalan dengan perubahan social dan budaya serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan pengetahuan masyarakat tentang

kesehatan dan perkembangan informasi yang demikian cepat. Perkembangan di berbagai bidang tersebut sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang baik. Dengan adanya tuntutan masyarakat tersebut, maka mengharuskan sarana pelayanan kesehatan juga dikembangkan. Pengembangan yang dilaksanakan adalah secara bertahap sejalan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dan juga untuk mengikuti perubahan yang terjadi.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di jajaran Tentara Nasional Indonesia (TNI) Angkatan Darat khususnya dan jajaran TNI pada umumnya yang memberikan pelayanan kesehatan bagi prajurit TNI-AD, Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya serta masyarakat umum, yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kuratif dan rehabilitatif terpadu, dengan kegiatan kesehatan promotif dan preventif. Pasien yang dirawat berasal dari pasien rawat jalan atau poliklinik dan dari Instalasi Gawat Darurat. Semenjak diberlakukannya sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu tanggal 1 April 2014 melalui Badan Pelaksana Jaminan Kesehatan (BPJS) Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto menjadi rumah sakit rujukan tertier maka jumlah kunjungan pasien semakin meningkat baik pada kunjungan pasien dipoliklinik maupun pasien yang berobat di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Fasilitas Pelayanan kesehatan yang tersedia di RSPAD Gatot Soebroto terdiri pelayanan spesialis dan sub spesialis yang sangat lengkap, alat penunjang yang sangat canggih sehingga menjadi rumah sakit rujukan tertinggi di jajaran Rumah sakit TNI-AD dan Kemenhan Republik Indonesia dan rumah sakit / fasilitas kesehatan yang ada disekitarnya, yang mana menuntut adanya pelayanan yang bermutu dalam pelaksanaan pelayanan pada pasien. Pelayanan kesehatan terhadap pasien dilaksanakan oleh personel rumah sakit yang terdiri dari TNI, PNS dan tenaga sukarela dengan berbagai kualifikasi antara lain Dokter Spesialis Konsultan, Dokter Spesialis, Dokter Umum, Dokter gigi, Apoteker, paramedis, non paramedis dan tenaga non kesehatan lainnya yang mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan dalam mencapai tujuan organisasi.

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat

kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Pada dasarnya kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu hasil proses yang lengkap, baik dari kemampuan personel yang melayani, kelengkapan fasilitas/sarana, kerja sama dan upaya strategis dari manajemen rumah sakit. Adapun fasilitas ruangan yang berkaitan di Sub Irna B RSPAD Gatot Soebroto, disajikan dalam tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Fasilitas Ruangan Rumah Sakit RSPAD Gatot Subroto

No	Ruangan/jumlah TT	Standar	Nyata	Siap Pakai	Keterangan
1.	Ruang Rawat inap	1000	721	650	-
2.	Ruang ICU / IMCU	35/50	16	16	-
3.	Ruang /Kamar Operasi	-	15	12	3 ruangandalamperbaikkan
4.	Ruang perawatan bedah		109	80	29 TT tidak efektif, ruangan dalam renovasi
5.	Unit Stroke		7	7	-

Sumber : Ruang Sub Irna B, 2014

Berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan, maka salah satu indikator dari mutu atau kualitas pelayanan kesehatan bidang keperawatan yaitu dapat dilihat dari jumlah rata-rata pasien yang dirawat. Menurut data tahun 2012 - 2014, rata-rata jumlah pasien pasca operasi bedah yang dirawat sebanyak 50 pasien per hari, dengan Bad Occupancy Rate (BOR) atau penggunaan tempat tidur per pasien, sekitar 50 %. Data indikator pelayanan, disajikan dalam tabel 2 di bawah.

Tabel 2 Indikator Pelayanan Sub Irna B RSPAD Gatot Subroto

No	Tahun	Jumlah Pasien	BOR	Pembatalan Operasi	Keterangan
1.	2012	3.003	55.0 %	57	OK / ICU penuh
2.	2013	2.872	50.5 %	56	
3.	2014	1.508	53.3 %	50	

Sumber : Ruang Sub Irna B, 2014

Dari tabel di atas, terlihat bahwa adanya penurunan jumlah pasien yang dirawat karena adanya permasalahan terhadap fasilitas kerja dalam hal ini ruang perawatan dan kamar operasi. Sehingga pasien yang akan dioperasi menjadi tertunda dan jumlah hari rawat makin bertambah.

Faktor yang juga diperlukan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan oleh para perawat adalah komunikasi, dalam hal ini masih ditemukan adanya laporan koordinator jaga perawat / kepala urusan poliklinik bahwa ruang perawatan menolak pasien dari IGD maupun pasien dari poliklinik untuk di rawat, pasien salah masuk kelas perawatansesuai pangkat dan golongan dan masih adanya komplain pasien karena perawat kurang jelas memberikan penjelasan sistem pelayanan yang berlaku, catatan rekam medis yang belum lengkap, Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antar berbagai system dan subsistem dalam suatu organisasi. Menciptakan komunikasi yang baik dalam suatu organisasi, dapat menjadi sarana bagi pimpinan/kepala bagian untuk memberikan penjelasan kepada para pegawainya tentang apa yang semestinya dikerjakan.

Oleh karena itu, kemampuan untuk komunikasi dengan baik mutlak diperlukan demi efektifitas dan keberhasilan organisasi. Dalam pelayanan perawat memegang peranan penting dimana tingkah laku, gerak gerik perawat dinilai oleh masyarakat. Komunikasi efektif terjadi bila dalam komunikasi menghasilkan persamaan persepsi sehingga tidak menimbulkan multi tafsir dan multi interpretasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi.

Kompensasi merupakan imbalan jasa baik berbentuk fisik maupun non fisik yang diberikan oleh organisasi kepada pegawainya. Pegawai akan termotivasi untuk bekerja dengan baik, jika diberi kompensasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya dalam melaksanakan pekerjaannya. Kompensasi antara lain meliputi imbalan, penghargaan dan sikap keterbukaan pimpinan masih belum merata. Hal ini terlihat karena adanya imbalan yang diterima karyawan di ruang kelas satu lebih kecil dari imbalan yang diterima oleh karyawan di ruang perawatan biasa. Kriteria untuk menjadi kepala ruang perawatan sudah memenuhi syarat tapi tidak diajukan, adanya kesalahan yang sama tetapi tegoran yang diberikan tidak sama, hal ini akan berdampak pada motivasi kerja karyawan.

Dari berbagai penjelasan di atas, dan berdasarkan pengamatan serta pengalaman selama ini di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto, terlihat bahwa adanya masalah yaitu: masih kurang tersedianya fasilitas kerja yang memadai untuk meningkatkan pelayanan di ruang perawatan, komunikasi

yang berlangsung masih belum efektif dan efisien antar petugas kesehatan dan pemberian kompensasi belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, dan belum dapat memotivasi para perawat untuk bekerja lebih baik. sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Kerja, Komunikasi dan Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD GatotSoebroto”**.

I.2 PembatasanMasalah

Dari berbagai factor yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, menunjukkan bahwa adanya berbagai kemungkinan yang di perkirakan memiliki keterkaitan satu sama lain. Agar penelitian ini lebih memiliki fokus yang jelas, maka dalam penelitian ini hanya dibatasi pada masalah fasilitas kerja, komunikasi, dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD GatotSoebroto.

I.3 PerumusanMasalah

Dari latarbelakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto?
- b. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto?
- c. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto?
- d. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kerja, komunikasi dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 TujuanPenelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh fasilitas kerja, komunikasi dan kompensasi secara sendiri-sendiri

maupun secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto. Secara terinci dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengaruh fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto.
- b. Pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto.
- c. Pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto.
- d. Pengaruh fasilitas kerja, komunikasi, kompensasi terhadap kualitas pelayanan di Sub Instalasi Rawat Inap B RSPAD Gatot Soebroto.

I.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut bagi pihak yang ingin mempelajari tentang fasilitas, komunikasi dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
- b. Manfaat Praktis, Dalam penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain :
 - 1) Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan dan masukan bagi pimpinan Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan melalui fasilitas kerja, komunikasi dan kompensasi.
 - 2) Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan wawasan ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
 - 3) Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang mempunyai masalah yang sama atau serupa.