

Menurut Lori Di Prete Brown, faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan meliputi : Kompetensi teknik (*Technical Competence*), Akses terhadap pelayanan (*access to service*), efektifitas pelayanan (*Effectiveness*), hubungan antar manusia (*Interpersonal relations*), kelangsungan pelayanan (*Continuity of care*), keamanan pelayanan (*Safety*), kenyamanan pelayanan (*Amenities*) dan ketepatan waktu (*Timeless*).<sup>8</sup>

Rumah Sakit Umum Kota Bau-Bau adalah rumah sakit milik pemerintah Kota Bau-Bau bertipe C dengan kapasitas 101 tempat tidur dan berdiri di atas tanah seluas 40 Ha. Jumlah tenaga kerja terdiri atas 6 orang dokter spesialis, 5 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi, 122 perawat/bidan, 1 orang apoteker, 14 orang non perawat, 13 orang tenaga keteknisan medis, 10 orang pembantu para medis dan 7 orang sarjana kesehatan lainnya. Adapun jumlah tenaga pada unit rawat inap adalah:

Tabel 1.1 Jumlah SDM pada Unit Rawat Inap di RSUD Kota Bau-Bau Tahun 2010

No	Ruang Pelayanan	Jumlah Tenaga Kerja Tetap	Total		
			Honor	Sukarela	
1	Anak	18	1	-	19
2	Interna	22	2	5	29
3	Perinatal	11	3	-	14
4	CHR	18	2	-	20
5	ICU	9	3	1	13
6	RB	16	-	3	19
Total		94	11	9	114

Sumber : Rekam Medik RSUD Kota Bau-Bau

Visi RSUD Kota Bau-Bau yaitu menjadikan RSUD Kota Bau-Bau sebagai rumah sakit yang berkualitas di Kota Bau-Bau dan sekitarnya dengan mewujudkan pelayanan prima yang profesional sesuai kemampuan sumber daya manusia serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Sedangkan misi RSUD Kota Bau-Bau adalah: