

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif, dengan eskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat serta kesadaran manajemen penyedia pelayanan kesehatan memberi perhatian lebih banyak kepada kepuasan pasien. Perubahan yang terjadi baik eksternal maupun internal menyebabkan manajer harus mengubah paradigma / cara pandang bahwa rumah sakit sekarang ini bukanlah semata – mata organisasi yang bersifat sosial. Meningkatnya teknologi kesehatan dengan komponen – komponen lainnya memaksa para manajer rumah sakit berpikir dan berusaha secara sosial ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya. Upaya – upaya yang dilakukan untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatannya dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Peningkatan pendapatan dari pasien tersebut dipengaruhi oleh kunjungan pasien dimana kunjungan akan meningkat apabila mutu pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan para pelanggan.¹

Rumah Sakit Umum Daerah Kelet Provinsi Jawa Tengah dikelola dengan konsep Rumah Sakit Kelas C, dengan 70 tempat tidur (TT). Rumah Sakit Umum Daerah Kelet melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan meningkatkan upaya penyembuhan, pemulihan penderita dan pencegahan penyakit secara terpadu dengan unggulan Pengembangan Complementary and Alternative Medicine (CAM).

Untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan tersebut, fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan,

peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi kesehatan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.²

Dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi rumah sakit dan mengantisipasi masa transisi dari pelayanan khusus kusta ke pelayanan umum, Manajemen Rumah Sakit memandang perlu adanya upaya peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, kursus, seminar, asesmen psikologis, penetapan SOP, melengkapi sarana prasarana, pengkajian terhadap system pembagian insentif, promosi dan kenaikan pangkat. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan pada pelanggan yang bermutu, dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

Di RSUD Kelet tenaga perawat merupakan tenaga dengan persentase yang paling besar diantara tenaga yang lain, yaitu 37,30 %, sehingga mempunyai peran penting yang ditunjukkan dengan intensitas hubungan langsung kepada pasien yang mencapai 24 jam/hari baik di Rawat Jalan maupun Unit Rawat Inap. Adapun data ketenagaan RSUD Kelet dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Data Karyawan Berdasarkan Kualifikasi Tingkat Pendidikan RSUD Kelet Provinsi Jawa Tengah Tahun 2010

Kualifikasi Pendidikan	Jumlah/Orang	%
S-2 M.Kes	3	1,62
Dokter Spesialis 4 Dasar	2	1,08
Dokter Spesialis Penunjang	1	0,54
Dokter Umum	13	7,03
Dokter Gigi	1	0,54
Apotiker	2	1,08
Psikolog	1	0,54