

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2009)

Instansi ini dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien.

Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan pada era globalisasi. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan (Anjaryani, 2009).

Berdasarkan undang-undang nomor 44 tahun 2009, rumah sakit dituntut untuk menjalani proses akreditasi minimal tiga tahun sekali untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Akreditasi rumah sakit merupakan suatu proses dimana suatu lembaga, yang independen, melakukan asesmen terhadap rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 012 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit pasal 2, akreditasi bertujuan untuk:

- a. meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit
- b. meningkatkan keselamatan pasien rumah sakit
- c. meningkatkan perlindungan bagi pasien, masyarakat, sumber daya manusia Rumah Sakit dan Rumah Sakit sebagai Institusi, dan
- d. mendukung program Pemerintah di bidang kesehatan.

Proses ini bertujuan untuk memperbaiki keselamatan dan mutu pelayanan. Standar akreditasi sifatnya berupa suatu persyaratan yang optimal dan dapat dicapai. (KARS, 2012). Standar akreditasi rumah sakit yang dikeluarkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) versi tahun 2012 mencakup 4 kelompok standar yang dinilai yaitu: 1) kelompok standar pelayanan berfokus pada pasien, 2) kelompok standar manajemen rumah sakit, 3) sasaran keselamatan pasien rumah sakit dan 4) sasaran Millenium Development Goals.

Penelitian ini difokuskan pada akreditasi pada kelompok standar manajemen rumah sakit. Alasannya, manajemen rumah sakit yang baik menjadi kunci bagi rumah sakit bersangkutan untuk mencapai tiga kelompok standar yang lain. Akreditasi pada standar manajemen rumah sakit mencakup 6 kelompok yaitu: a) Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), b) Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), c) Tata Kelola, Kepemimpinan dan Pengarahan (TKP), d) Manajemen Fasilitas dan

Keselamatan (MFK), e) Kualifikasi dan Pendidikan Staf (KPS), f) Manajemen Komunikasi dan Informasi (MKI).

Standar yang dimaksud pada dasarnya merujuk pada tingkat ideal tercapai yang diinginkan. Ukuran tingkat ideal tersebut disusun dalam bentuk kisaran minimal dan maksimal. Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar yang telah ditetapkan, dipergunakanlah indikator. Indikator adalah ukuran tingkat kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Makin sesuai sesuatu dengan indikator, makin sesuai pula keadaanya dengan standar yang telah ditetapkan.

Rumah sakit sebagai sarana penyedia pelayanan kesehatan bagi masyarakat berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan rata-rata masyarakat sesuai dengan standard yang berlaku (Depkes, 2009).

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah rumah sakit yang awalnya berupa klinik sederhana pada tahun 1923 dengan maksud memberi pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa. Seriring dengan berjalannya waktu, status klinik dan poliklinik berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan terus berkembang hingga dapat membuka cabangnya yaitu RS PKU Muhammadiyah Gamping pada tahun 2010.

Penilaian terhadap mutu pelayanan rumah sakit (RS) ditentukan oleh beberapa hal, yaitu: 1) proses (manajemen RS baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien), 2) struktur (sarana fisik, tenaga kesehatan dan nonkesehatan, peralatan, dana, serta pasien) (Donabedian, 1990), 3) *outcome*. Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan RS yaitu: penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien (Jacobalis, 1990)

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan sebagai mana tertulis pada undang-undang rumah sakit nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, maka RS PKU Muhammadiyah terus melakukan evaluasi dan memperbaiki pelayanan serta kinerja. Penilaian kinerja diukur berdasarkan indikator-indikator manajemen. Indikator-indikator tersebut disusun berdasarkan pertimbangan para pengambil keputusan dan menyesuaikan kondisi rumah sakit.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah analisis pencapaian dan evaluasi indikator manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengevaluasi pencapaian indikator manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pencapaian indikator manajemen di RS PKU Muhammadiyah Gamping

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping
  - a. Memberikan gambaran pencapaian indikator manajemen bagi pihak manajemen sehingga dapat melakukan evaluasi demi peningkatan mutu rumah sakit
  - b. Meningkatkan peran serta para staf di rumah sakit dalam melaksanakan program-program PKMP
2. Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih aman dan bermutu
3. Pengembangan Ilmu

Menghasilkan sebuah model indikator manajemen rumah sakit berdasarkan teori dan hasil evaluasi.