

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dewasa ini, sebagian besar masyarakat telah sadar akan kesehatan dan hal itu menyebabkan peningkatan permintaan akan pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi penyedia pelayanan harus dapat memberikan pelayanan secara paripurna agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang dimaksud dapat diwujudkan dengan sistem manajemen yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah 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.

Rumah sakit termasuk suatu pelayanan kesehatan yang mempunyai tanggungjawab meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Kepmenkes RI No.159b/MENKES/PER/II/1998 pelayanan kesehatan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan

pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik.

Menurut Azwar A (2010), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan.

Menurut Nursalam (2001) pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu *renew center* sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan.

Pelayanan kesehatan di ruang rawat inap sangat berkaitan dengan beberapa aspek penyebab diantaranya ada dokter, perawat, atau petugas kesehatan, hubungan manusia, kenyamanan atau kemudahan fasilitas, peralatan, perlengkapan dan biaya pengobatan. Dalam hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja pelayanan dari unsur-unsur yang ada di rumah sakit. Pengukuran kinerja pelayanan suatu rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator, indikator yang sering digunakan yaitu : *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Average Length of Stay* (ALOS), *Bed Turn Over* (BTO), *Turn Over Internal* (TOI), *Net Date Rate* (NDR), *Gross Death Rate* (GDR) (Depkes RI, 2005).

Indikator mutu pelayanan tersebut, dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya adalah BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau yang sering disebut sebagai tingkat pemanfaatan pemakaian tempat tidur di rumah sakit. BOR (*Bed Occupancy Rate*) merupakan indikator yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan sumber daya di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Menurut Depkes RI (2005) standar ideal untuk tingkat pemanfaatan pemakaian tempat tidur (BOR) adalah 60-85%.

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menempati lahan seluas 4.6 hektare, berlokasi di Jalan Jemursari no 51-57 Surabaya dan merupakan rumah sakit tipe B yang merupakan salahsatu unit usaha dibawah Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya dengan jumlahtempat tidur (TT) sebanyak 239 TT.Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memiliki pelayanan rawat inap yang terbagi menjadi beberapa kategori meliputi, rawat inap dewasa untuk pasien dewasa, rawat inap anak untuk pasien anak, ruang neonatus untuk bayi yang baru lahir dan rawat inap bersalin untuk ibu hamil atau melahirkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rekam Medis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, pemanfaatan tempat tidur (BOR (*Bed Occupancy Rate*)) pada ruang rawat inap teratai kurang maksimal dikarenakan pada tahun 2016 hingga 2018 mengalami penurunan pemanfaatan tempat tidur. Dapat dilihat dari data BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Angka BOR (Bed Occupancy Rate) keseluruhan ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

No.	Ruang perawatan	2016	2017	2018
		BOR (%)	BOR (%)	BOR (%)
1	Dahlia	78,2	73	67,89
2	Zahira	49	38,47	33,9
3	Teratai	72,1	65,9	59,5
4	Neonatus	30,89	32,4	47,85
5	Mawar	57,42	63,5	60,78
6	Azzahra I	71,61	73	72,19
7	Azzahra II	71,67	68,98	62,1
8	ICU	45	45,21	40,84
9	Intermediet	52,79	48,48	-
10	Melati	80,6	73,40	72,44

Sumber :Rekam Medik Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Berdasarkan Tabel 1.1 pemanfaatan tempat tidur (BOR) pada ruang rawat inap zahirakurang maksimal dikarenakan pada tahun 2016 hingga 2018 mengalami penurunan. Pada ruang zahira kurang maksimal dikarenakan pada ruang tersebut hanya dipergunakan sebagai ruang transit apabila ruang kelas I, kelas II dan kelas III sudah penuh sehingga pemanfaatan tempat tidur kurang maksimal. Sedangkan pada ruang rawat inap teratai juga mengalami penurunan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Angka BOR (Bed Occupancy Rate) ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Ruang Rawat Inap	Tahun	BOR
TERATAI	2016	72,1%
	2017	65,9%
	2018	59,5%

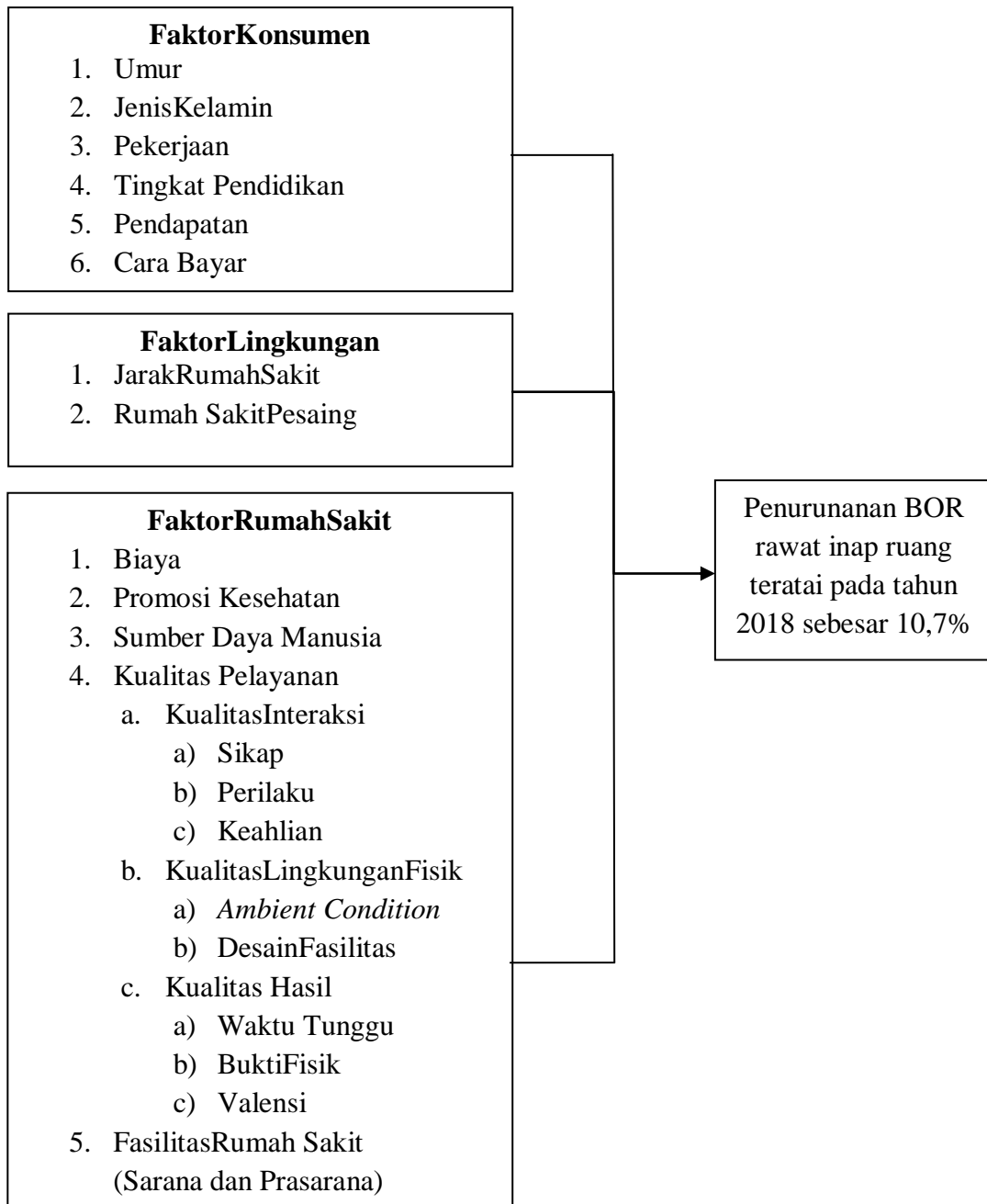
Sumber :Rekam Medik Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Berdasarkan Tabel 1.2 Ruang rawat inap teratai terbagi menjadi 4 kelas yaitu VVIP, VIP, kelas I, kelas II dan kelas III, dari keseluruhan pemakian tempat

tidur pada ruang rawat inap teratai menunjukkan angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebesar 72,1% pada tahun 2016, pada tahun 2017 angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) mengalami penurunan sebesar 65,9% dan pada tahun 2018 angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) mengalami penurunan sebesar 59,5%. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penurunan angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) yaitu kualitas pelayanan di rumah sakit. Oleh sebab itu guna meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya peneliti perlu melakukan analisis kualitas pelayanan berdasarkan angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) keseluruhan kelas (kelas II dan kelas III) pada rawat inap teratai dengan menggunakan teori Brady & Cronin tahun yang meliputi kualitas interaksi (sikap, perilaku, keahlian), kualitas lingkungan fisik (*ambient condition*, desain fasilitas) dan kualitas hasil (waktu tunggu, bukti fisik, valensi).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dinyatakan diatas, ada beberapa faktor kemungkinan yang dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan pemakaian tempat tidur (*Bed Occupancy Rate* (BOR)) yaitu:



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah Penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dengan Pendekatan Segitiga Pelayanan

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada ruang rawat inap teratai mengalami penurunan pada tahun 2016 ke

2017 sebesar 9,4% dan pada tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebesar 10,7%.

Penurunan angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1.2.1 Faktor Konsumen

1. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati (Depkes RI, 2009). Umur merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan umur mempengaruhi persepsi untuk pemilihan layanan.

2. Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk dalam suatu *spesies* sebagai sarana atau sebagai akibat digunakannya proses reproduksi seksual untuk mempertahankan keberlangsungan *spesies* tersebut. Sebagai tambahan, sering kali tampak ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti pada manusia (misalnya payudara dan sebaran rambut) (Depkes RI, 2009). Jenis kelamin merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan ada sebagian pasien yang tidak menginginkan satu kamar dengan lawan jenisnya.

3. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah

karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI, 2009). Pekerjaan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan.

4. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian. Pendidikan umumnya dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (DepkesRI, 2009). Tingkat pendidikan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan jika tingkat pendidikan tinggi secara tidak langsung akan meminta kualitas pelayanan yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

5. Pendapatan

Pendapatan merupakan hasil yang diperoleh atas kegiatan-kegiatan perusahaan dalam suatu periode. Pendapatan merupakan hal yang penting karena pendapatan adalah objek atas kegiatan perusahaan. Pengertian pendapatan bermacam-macam tergantung dari sisi mana meninjau pengertian pendapatn tersebut. Pendapatan timbul dari peristiwa ekonomi antara lain penjualan barang, penjualan jasa, penggunaan aktiva perusahaan oleh pihak lain yang menghasilkan bunga, royalty dan dividen (Budi Mulya, 2007). Pendapatan

merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan tingkat pendapatan seseorang dapat menggambarkan kemampuan seseorang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, jika biaya kesehatan yang ditanggung melebihi kemampuannya maka dapat diperkirakan orang tersebut tidak akan menggunakan pelayanan kesehatan dan memanfaatkan kembali.

6. Cara Bayar

Status kepesertaan dilihat dari cara pembayaran pasien. Cara bayar merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan setiap individu memiliki kemampuan membayar yang berbeda-beda.

1.2.2 Faktor Lingkungan

1. Jarak Rumah Sakit

Dimensi keterjangkauan atau akses, artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. (Pohan S, 2007). Jarak rumah sakit merupakan faktor lingkungan yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan jarak rumah sakit terlalu jauh dari kediaman pasien.

2. Rumah Sakit Pesaing

Persaingan dalam konteks pemasaran adalah keadaan dimana perusahaan pada pasar produk atau jasa tertentu akan memperlihatkan keunggulannya masing-masing dengan atau tanpa terikat peraturan tertentu dalam rangka meraih pelanggannya (Kotler & Keller, 2002). Persaingan akan terjadi pada beberapa kelompok pesaing yang tidak hanya pada produk atau jasa sejenis, dapat pada produk atau jasa substitusi maupun persaingan pada hulu dan hilir (Porter M, 2002). Rumah sakit pesaing merupakan faktor lingkungan yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan ada beberapa pelayanan kesehatan yang ada disekitar rumah sakit tersebut.

1.2.3 Faktor Rumah Sakit

1. Biaya

Biaya adalah nilai sesuatu yang dikorbankan dan diukur dalam satuan uang untuk memperoleh aktiva yang diimbangi dengan pengurangan aktiva atau penambahan utang atau modal (Nafarin M, 2004). Biaya merupakan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan terkait dengan kemampuan dan kemauan membayar pasien yang berbeda-beda.

2. Promosi Kesehatan

Promosi kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat melalui pembelajaran diri, oleh, untuk dan bersama masyarakat, agar mereka dapat menolong diri sendiri, serta mengembangkan kegiatan yang bersumber daya masyarakat, sesuai sosial budaya setempat dan didukung kebijakan publik

yang berwawasan kesehatan (Kepmenkes RI, 2006). Promosi kesehatan merupakan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat untuk mengakses info yang ada di rumah sakit.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut. Waktu, tenaga dan kemampuannya benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu (Subekhi & Jouhar, 2012). Sumber daya manusia merupakan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan bagi pasien.

4. Fasilitas Rumah Sakit (Sarana dan Prasarana)

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi mata maupun teraba oleh panca indra dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri. Prasarana adalah benda maupun jaringan atau instalasi yang membuat suatu sarana yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Permenkes RI, 2014). Fasilitas rumah sakit (sarana dan prasarana) merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan kurangnya rasa aman dan nyaman dalam perawatan.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik dan buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur (Wijaya T, 2011). Kualitas pelayanan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi penurunan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikarenakan kualitas yang tidak sesuai dengan harapan pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik pasien pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?
2. Bagaimana kualitas interaksi pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?
3. Bagaimana kualitas lingkungan pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?
4. Bagaimana kualitas hasil pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis kualitas pelayanan pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
2. Mengidentifikasi kualitas interaksi pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
3. Mengidentifikasi kualitas lingkungan pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
4. Mengidentifikasi kualitas hasil pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yaitu sebagai penambah pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di rumah sakit khususnya di instalasi rawat inap.

1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan khususnya di instalasi rawat inap.

1.5.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya yaitu sebagai referensi ilmiah institusi untuk penelitian yang akan datang.