

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Seiring berjalannya waktu, paradigma perkembangan pelayanan kesehatan telah berkembang sangat pesat dan mengalami metamorfosis yang membenang. Hal ini membuat setiap pelaksana fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk sadar akan pentingnya dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik bagi konsumennya (Mandia, 2019).

Pelayanan kesehatan menjadi faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat, karena keberadaan fasilitas kesehatan akan sangat menentukan pelayanan pemulihan kesehatan, pengobatan dan keperawatan, pencegahan terhadap penyakit (Mardian, 2016). Salah satu tujuan pembangunan kesehatan di Indonesia adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan, sehingga diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang tidak hanya sekadar berkualitas tetapi mampu menunjang tingkat efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pernyataan menurut Triwibowo (2013) yang menyatakan bahwa sebuah instansi rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang sudah ditentukan dan terjangkau oleh masyarakat.

Dalam sektor industri pelayanan kesehatan, pasien merupakan salah satu bagian penunjang terpenting dalam perkembangan di dalam industri pelayanan

kesehatan ini. Salah satu contoh dari sektor industri pelayanan kesehatan ialah rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit wajib menyediakan kualitas pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang berlaku.

Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yang menyatakan bahwa 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.

Kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit terbagi dalam unit pelayanan yang berbeda-beda antara lain unit gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan serta unit penunjang lainnya. Masing-masing dari unit tersebut memiliki indikator untuk mengukur mutu dan efisiensi pelayanan yang telah dilaksanakan oleh rumah sakit.

Salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari penggunaan tempat tidur yang dihasilkan melalui perhitungan analisis statistik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan bangsal maka diperlukan standar dari indikator tertentu yang dapat meninjau efisiensi dalam pendayagunaan sarana rawat inap baik dari segi mutu medis maupun ekonomis, yaitu dengan menggunakan indikator Grafik Barber Johnson. Hasil perhitungan analisis statistik ini akan bermuara pada tingkat efisiensi pelayanan rawat inap di rumah sakit (Rustiyanto, 2021).

Standarisasi indikator Grafik Barber Johnson selain untuk memantau tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur, juga dapat berfungsi untuk perencanaan

manajemen rumah sakit karena dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam memperkirakan target efisiensi yang harus dicapai oleh rumah sakit. Disamping itu analisis statistik Grafik Barber Johnson dapat membantu rumah sakit dalam melaksanakan evaluasi jika nilai indikator yang dihasilkan masih belum dinilai efisien.

Grafik Barber Johnson memiliki empat parameter untuk menyajikan hasil perhitungan dalam pengelolaan data rumah sakit yang dapat digunakan sebagai salah satu syarat penilaian oleh Tim Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Adapun parameter tersebut diantaranya adalah *Bed Occupancy Rate (BOR)*, *Length Of Stay (ALOS)*, *Turn Over Interval (TOI)*, dan *Bed Turn Over (BTO)*.

Standar efisien parameter untuk BOR adalah 75% - 85%, ALOS adalah 3 - 12 hari, TOI adalah 1 - 3 hari, dan BTO minimal 30 kali. Grafik Barber Johnson dalam satu titik yang terdapat dalam grafik dua dimensi, yaitu TOI sebagai absis sedangkan ALOS sebagai ordinat. Parameter Grafik Barber Johnson dapat bersatu dalam satu titik yang fungsinya untuk mengecek apabila terjadi kesalahan dari keempat parameter yang tidak bertemu dalam satu titik.

Untuk mengukur apakah pelayanan rumah sakit telah mencapai tingkat efisien atau tidak yaitu dengan melihat hasil Grafik Barber Johnson, apabila titiknya berada di daerah efisien maka kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut dinilai sudah efisien. Sebaliknya, apabila titik-titiknya berada diluar daerah efisien, maka kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut belum mencapai standar efisien. Untuk tercapainya batas efisien yang diharapkan, maka rumah sakit perlu mengadakan evaluasi untuk membenahi sistem pengelolaan di rumah sakitnya (Mardian, 2016).

Rumah Sakit Mata Undaan merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas B yang terletak di Kota Surabaya dan berdiri sejak tahun 1933 dengan nama *Soerabaiche Oogheekundige Kliniek*. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan menuntut pihak manajemen dan semua petugas untuk bekerja secara optimal agar terselenggaranya pelayanan yang mencapai target sasaran dan tujuan yang ditetapkan, salah satunya yaitu tingkat efisiensi pelayanan rawat inap.

Berdasarkan data observasi awal, didapatkan hasil empat indikator Barber Johnson yang merupakan hasil akumulasi dari seluruh ruangan rawat inap di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Dapat diketahui bahwa indikator pelayanan rawat inap Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya pada tahun 2021 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Indikator Kinerja Pelayanan RS Mata Undaan Tahun 2021

No.	Indikator	Hasil	Standar Efisien
1.	<i>Bed Occupancy Rate (BOR)</i>	38,5%	75% - 85%
2.	<i>Length of Stay (ALOS)</i>	1 hari	3 – 12 hari
3.	<i>Turn Over Interval (TOI)</i>	2 hari	1 – 3 hari
4.	<i>Bed Turn Over (BTO)</i>	129 kali	30 kali

*Sumber: Laporan Indikator Kinerja Pelayanan RS Mata Undaan Tahun 2021*

Berdasarkan Tabel 1.1 jika ditinjau dari standar efisien menurut indikator Grafik Barber Johnson, maka hasil indikator kinerja pelayanan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya pada tahun 2021 belum efisien. Sehingga titik temu antara keempat parameter indikator tersebut belum memasuki daerah efisien pada Grafik Barber Johnson.

Namun hasil observasi data awal terkait laporan indikator kinerja pelayanan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya tahun 2021 belum dapat dikatakan tidak efisien, karena Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya merupakan rumah sakit khusus yang

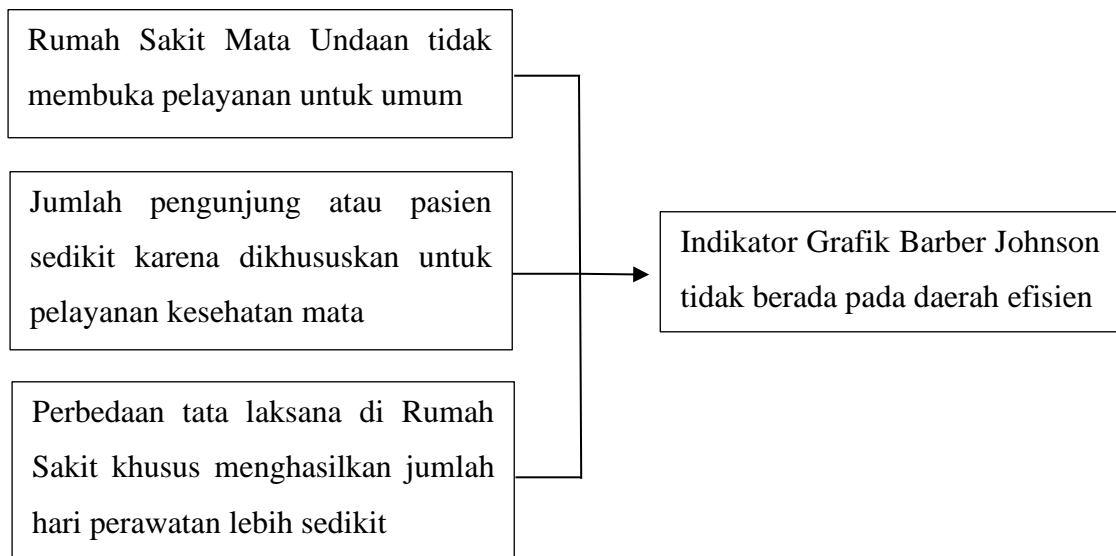
terdapat beberapa perbedaan kemampuan pelayanan dengan rumah sakit umum dan tata laksana penyakit yang berbeda-beda. Perbedaan ini dapat ditinjau dari jumlah hari perawatan, jumlah pengunjung dan perbedaan tata laksananya.

Selanjutnya diperlukan standarisasi untuk menghasilkan suatu ukuran yang setara untuk hasil indikator Grafik Barber Johnson di rumah sakit khusus dengan membandingkan hasil data indikator Barber Johnson di rumah sakit umum sebagai acuan standar. Data yang akan dijadikan acuan standar adalah hasil data indikator Grafik Barber Johnson yang dinilai sudah masuk ke dalam daerah efisien dan sesuai dengan standar efisien (Dony et al., 2008). Analisis standarisasi ini diperlukan untuk mengontrol bias karena pengaruh perbedaan kemampuan pelayanan medik, sehingga hasil kedua indikator Grafik Barber Johnson antara rumah sakit khusus dengan rumah sakit umum dapat dibandingkan (Indonesia, 2013).

Data yang digunakan dalam acuan standar sebagai data pembanding indikator Barber Johnson antara Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya dengan Rumah Sakit Umum adalah data Laporan Tahun 2020 RSUP Dr. Kariadi Semarang yang didapatkan melalui laman resmi RSUP Dr. Kariadi Semarang (laman: [rskariadi.co.id](http://rskariadi.co.id)). Laporan Tahun 2020 RSUP Dr. Kariadi Semarang berisi realisasi pencapaian program selama satu semester dan dilengkapi dengan data indikator Barber Johnson Tahun 2020. RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan rumah sakit yang berfungsi sebagai RS rujukan wilayah Jawa Tengah sekaligus RS Kelas A Pendidikan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Standarisasi Indikator Barber Johnson Guna Menilai Efisiensi Pelayanan Di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya”.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk lebih fokus pada permasalahan yang dihadapi dan tidak menyimpang, batasan pada penelitian ini akan membandingkan standarisasi Grafik Barber Johnson terkait efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Khusus dengan Rumah Sakit Umum. Adapun batasan pada penelitian ini, antara lain:

- a. Penelitian ini terbatas untuk jenis pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Khusus, yakni Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya
- b. Parameter indikator yang diteliti yaitu berkaitan dengan indikator Barber Johnson *Bed Occupancy Rate (BOR)*, *Length Of Stay (ALOS)*, *Turn Over Interval (TOI)*, dan *Bed Turn Over (BTO)*
- c. Data yang digunakan adalah data periode tahun 2020

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana standarisasi indikator Barber Johnson untuk menilai efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis standarisasi indikator Barber Johnson untuk menilai efisiensi pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi indikator Barber Johnson di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya
- b. Mengidentifikasi indikator Barber Johnson di RSUP Kariadi Semarang
- c. Menganalisis standarisasi Barber Johnson guna efisiensi bangsal rawat inap di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya terhadap Rumah Sakit Umum
- d. Menyusun Grafik Barber Johnson Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Tahun 2020

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai pengembangan serta penerapan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan standarisasi indikator pelayanan rawat inap menggunakan Grafik Barber Johnson

**b. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan bagi rumah sakit untuk membuat perencanaan untuk meningkatkan pelayanan rawat inap yang lebih efisien juga dapat meningkatkan mutu pelayanan medis dan pendayagunaan sarana yang ada

**c. Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam upaya memperluas pengetahuan di bidang kesehatan khususnya yang berhubungan dengan standarisasi Grafik Barber Johnson