

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menghasilkan jasa perhotelan sekaligus jasa medik yang berbentuk pelayanan kepada pasien yang sedang rawat inap maupun rawat jalan (Setyawan & Supriyanto, 2019). Rumah Sakit memiliki fungsi yang sangat penting dalam usaha untuk mempercepat perbaikan kesehatan masyarakat membutuhkan pendekatan baru dalam pelayanan kesehatan yang mengharuskan rumah sakit untuk menyajikan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan memiliki sarana dan lingkungan yang memadai. Pelayanan kesehatan yang baik sudah menjadi kebutuhan masyarakat dan merupakan bagian penting dari pembangunan negara untuk mewujudkan masyarakat yang sehat (Setiawan *et al.*, 2022).

Dalam pelaksanaannya, rumah sakit akan dinilai berdasarkan mutu pelayanan kesehatan yang dihasilkan. Mutu pelayanan ini merupakan komponen penting yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit. Kualitas ini sangat penting bagi pasien ketika mereka memilih penyedia layanan kesehatan berdasarkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka sebelumnya. Dalam mengelola mutu ini rumah sakit membutuhkan unit organisasi internal untuk mengkoordinasikan kepada seluruh unit dalam penerapan mutu dari setiap aspek pelayanan yang dinamakan komite mutu (Fildzalia and Nurfikri, 2024).

Kegiatan utama PMKP adalah pengelolaan peningkatan mutu, keselamatan pasien dan manajemen risiko karena setiap fasilitas kesehatan diwajibkan melakukan peningkatan mutu secara terus-menerus yang didapatkan melalui pelaporan dan pengukuran indikator mutu setiap unit di rumah sakit. Pelaporan rumah sakit merupakan suatu alat organisasi untuk menghasilkan laporan secara

cepat, tepat dan akurat. Jenis laporan dapat dibedakan menjadi dua yaitu laporan internal dan laporan eksternal (Ardini, 2023). Pelaporan internal adalah pelaporan yang di laporkan untuk rumah sakit itu sendiri atau kepada atasan, sedangkan laporan eksternal adalah laporan yang diberikan kepada pihak luar misalnya kementerian kesehatan dan lain-lain (Hastuti *et al.*, 2024). Oleh karena itu, setiap unit di rumah sakit harus melaporkan indikator mutu unit rumah sakit untuk mengetahui apakah masing-masing unit telah memenuhi standar (Anggarwati and Adriansyah, 2021).

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan kegiatan magang adalah mahasiswa mampu meningkatkan sikap dan keterampilan kerja serta menambah wawasan tentang dunia kerja pada Komite Mutu di Rumah Sakit X Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus

Untuk mencapai tujuan umum magang, maka diperlukan pencapaian dari tujuan khusus, yaitu :

1. Untuk mahasiswa mampu mengetahui profil Rumah Sakit X Surabaya.
2. Untuk mahasiswa mampu mengetahui struktur organisasi Komite Mutu di Rumah Sakit X Surabaya.
3. Untuk mahasiswa mampu mengetahui tugas pokok dan fungsi Komite Mutu di Rumah Sakit X Surabaya.
4. Untuk mahasiswa mampu mengetahui program kerja Komite Mutu di Rumah Sakit X Surabaya.
5. Untuk mahasiswa mampu mengidentifikasi masalah dan penyebab masalah di Komite Mutu Rumah Sakit X Surabaya.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Rumah Sakit X Surabaya

1. Rumah sakit dapat memanfaatkan tenaga magang sesuai dengan kebutuhan unit kerja
2. Laporan magang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bahan sumber informasi mengenai situasi di unit kerja yang dipakai untuk magang.

1.3.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai manajemen mutu di Rumah Sakit X Surabaya
2. Mahasiswa mendapatkan pengalaman dan pengetahuan tentang dunia kerja di bagian Unit PMKP Rumah Sakit X
3. Diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.