

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan, agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan. Layanan kesehatan salah satu jenis layanan publik merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

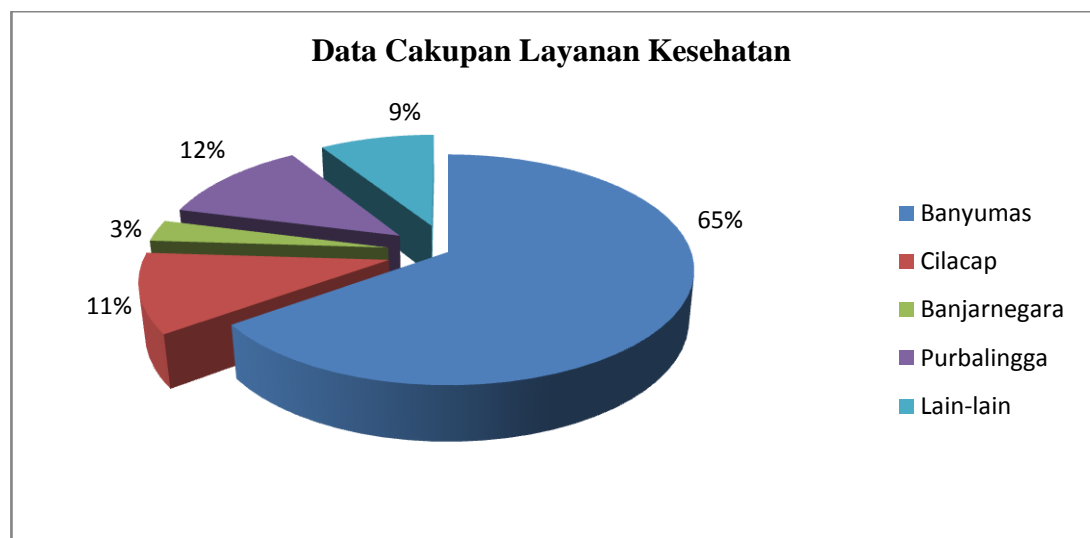
Pemerintah mendirikan lembaga kesehatan seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Umum Pusat. Lembaga kesehatan yang sering diakses oleh masyarakat adalah Puskesmas. Keterbatasan fasilitas yang ada pada puskesmas, membuat masyarakat memilih rumah sakit umum daerah menjadi rujukan untuk mengakses layanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial dibidang medis klinis. Rumah sakit adalah tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Pengelolaan unit usaha rumah sakit memiliki keunikan tersendiri karena selain sebagai unit bisnis, usaha rumah sakit juga memiliki misi sosial yang berperan penting dalam hal kesehatan masyarakat.

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu

memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat. Masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto tidak hanya berasal dari daerah sekitar namun berasal dari daerah lain. Gambar di bawah ini menunjukkan cakupan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto berdasarkan wilayah rujukan:

Gambar 1. Cakupan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr.Margono Soekarjo Purwokerto



Sumber: Profil RSMS 2011

Berdasarkan data yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto cakupan wilayah pelayanan kesehatan tidak hanya berasal dari daerah di Purwokerto tetapi juga mencakup Banjarnegara, Cilacap, Purbalingga, Banyumas dan lain-lain. Banyumas

menduduki persentase terbanyak yaitu 65 %, kemudian Purbalingga 12%, Cilacap 11%, Banjarnegara 3%. Wilayah yang lain seperti Brebes, Tegal, Pekalongan, Pemalang, Wonosobo bahkan Purworejo mencapai 9%. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Kepercayaan dari masyarakat ini seharusnya menjadi acuan bagi pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang dari masyarakat yang ada.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto merupakan instansi milik pemerintah daerah Purwokerto yang memberikan layanan kesehatan untuk masyarakat luas. Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Pada jejaring kerja, pelayanan kesehatan rumah sakit ini menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan puskesmas maupun rumah sakit lain, dan merupakan rumah sakit terbesar di Purwokerto. Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto menurut Peraturan Daerah (perda) No. 8 tahun 2008 tersebut disebutkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah yang selanjutnya disebut RSUD adalah lembaga teknis daerah yang merupakan unsur pendukung tugas Pemerintah Daerah di bidang pelayanan Rumah Sakit yang masing-masing dipimpin oleh seorang direktur yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. RSUD dapat dibentuk komite-komite, instalasi dan satuan

pengawas intern yang pengaturannya ditetapkan dengan keputusan Direktur untuk menunjang pengelolaan rumah sakit.

Tugas rumah sakit adalah memberikan layanan kesehatan yang sama bagi seluruh masyarakat. Layanan kesehatan yang tersedia pada rumah sakit meliputi rawat jalan, rawat inap, dan penunjang medis. Rawat jalan meliputi poliklinik yang terspesialisasi pada bidang kesehatan tertentu. Layanan penunjang medis berfungsi untuk membantu dan melengkapi layanan kesehatan yang ada, layanan rawat inap merupakan kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan.

Layanan rawat inap diberikan kepada pasien yang memerlukan perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Layanan rawat inap ini terbagi menjadi beberapa kelas. Pembagian ruangan dalam layanan rawat inap berdasarkan penyakit yang diderita pasien, motivasi pasien, serta kemampuan pasien untuk memilih kelas dalam rawat inap.

Rumah sakit pada dasarnya harus memberikan layanan rawat inap yang merata bagi masyarakat yang tidak menjadikan alasan finansial untuk membagi pasien dalam kelas tertentu. Bahkan, jika seorang pasien ingin menghentikan pengobatan pada rawat inap karena faktor keuangan pihak rumah sakit juga memiliki kewajiban untuk menjelaskan tentang hak pasien untuk mendapatkan jaminan dari pemerintah. Terlebih masyarakat kelas menengah ke bawah yang sangat sedikit mendapat informasi mengenai hak-hak yang dimiliki ketika menjadi pasien.

Pelayanan rawat inap yang diberikan kepada pasien menimbulkan persepsi dari pasien itu sendiri. Pasien berpersepsi sebelum mereka melakukan rawat inap, bahkan setelah menjalani rawat inap. Persepsi pasien sebelum menjalani rawat inap adalah pandangan mereka terhadap pelayanan yang ada selama ini. Persepsi ini dapat berubah ketika layanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Masing-masing persepsi pasien yang menempati rawat inap berbeda-beda bergantung pada faktor internal dan eksternal yang dimiliki oleh pasien.

Berdasarkan uraian mengenai layanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang terjadi pada layanan rawat inap maka perlu untuk mengetahui lebih lanjut. Bagaimanakah persepsi pasien terhadap layanan rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo. Permasalahan ini menarik penulis untuk melakukan penelitian dengan fokus Persepsi Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo, Purwokerto, Jawa Tengah.

B. Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan uraian latar belakang masalah di atas yang mendasari penelitian ini, maka masalah-masalah yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurangnya upaya dari Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto untuk memberikan layanan rawat inap yang berkualitas.

2. Adanya beberapa kelas yang berbeda dalam pemberian layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
3. Belum adanya upaya dari petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dalam memberikan respon yang cepat ketika memberikan pelayanan kesehatan di rawat inap.
4. Adanya pemilihan kelas rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang berdasarkan motivasi dan kemampuan pasien.
5. Luasnya cakupan wilayah pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Penelitian ini dibatasi pada persepsi layanan rawat inap yang di dalamnya terdapat pembagian pasien pada kelas-kelas tertentu. Hal tersebut diterapkan dengan kondisi layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah melalui beberapa uraian di atas, maka dalam hal ini permasalahan yang dikaji perlu dibatasi. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk memfokuskan perhatian pada penelitian agar diperoleh kesimpulan yang benar dan mendalam pada aspek yang diteliti. Cakupan masalah dibatasi pada persepsi pasien, pembedaan yang terjadi dalam layanan rawat inap, faktor pendukung dan penghambat, serta dampak layanan rawat inap.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien terhadap layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo, Purwokerto, Jawa Tengah?
2. Bagaimana layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo, Purwokerto, Jawa Tengah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah

1. Mengetahui persepsi pasien terhadap layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo, Purwokerto, Jawa Tengah.
2. Mengetahui layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo, Purwokerto, Jawa Tengah.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan baru tentang layanan kesehatan, terutama pada layanan rawat inap dalam masyarakat terutama yang terjadi pada rumah sakit.

2. Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan pembaca tentang seluk beluk dunia penelitian khususnya tentang persepsi masyarakat dan stratifikasi sosial.

3. Penelitian berikutnya

Hasil penelitian dapat menjadi masukan sebagai bahan informasi bagi penelitian sejenis, bagi peneliti-peneliti lain untuk mengadakan penelitian serupa dimasa yang akan datang. Khususnya dalam kontribusi pengembangan ilmu Sosiologi.

4. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan rawat inap dan diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan pelaksanaan layanan rawat inap.