

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada umumnya pelayanan dibidang kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Dalam bidang kesehatan perlu untuk selalu dibeahi agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah.

Dedi Alamsyah ( 2011 : 100) mengemukakan bahwa rumah sakit adalah suatu organisasi yang melakukan tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan, yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah intitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Adapun dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap. Selanjutnya, rumah sakit karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini tidak saja bersifat kuratif tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitatif*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*).

Pembangunan kesehatan, merupakan salah satu upaya nasional pada semua bidang kehidupan yang hakekatnya diupayakan oleh semua komponen bangsa untuk mewujudkan kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan dalam bidang kesehatan diharapkan dapat mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju, dan sejahtera, serta bangsa yang memiliki daya saing sebagaimana visi dan misi pembangunan nasional tahun 2015-2019. Keberhasilan pembangunan kesehatan kelak akan mencakup faktor kemudahan akses kesehatan yang terus menerus. Akses layanan kesehatan ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah, jaringan dan fasilitas kesehatan.

Datas Jaya Melinting (2017:60) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang

memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Disamping itu Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan masyarakat secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Aloei Saboe Kota Gorontalo, merupakan salah satu pelayanan jasa kesehatan yang ada di Kota Gorontalo yang terletak di Jl. Prof. Dr. H. Aloei Saboe No. 92, Wongkaditi, Kota Utara, Kota Gorontalo yang memiliki fasilitas yang cukup memadai mulai dari perawat, bidan, dokter, dan pegawai yang profesional, kelengkapan fasilitas fisik yang cukup memuaskan pasien serta pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang tepat waktu. Pelayanan rawat inap yaitu pelayanan medis kepada seorang pasien yang menderita penyakit tertentu dimana pasien diinapkan disuatu ruangan selama proses penyembuhan. Sedangkan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan rehabilitas dan pelayanan kesehatan lainnya dan tidak harus diinapkan. Dalam kegiatan operasionalnya RSUD Aloei

Saboe Kota Gorontalo memberikan pelayanan medis kepada pasien selama 24 jam. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang diberikan ini yaitu pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Bedah Sentral, Pelayanan Rawat Intensif, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Instalasi Bank Daerah, Pelayanan Instalasi Hemodialisa, Pelayanan Klinik Voluntary Counseling And Testing (VCT), Pelayanan Gizi, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Rehabilitasi Medik, Pelayanan Pemeliharaan Sarana, Penunjang Kegiatan Lainnya dan Pelayanan Spesialistik.

Dari uraian di atas, dengan ini dapat dikatakan bahwa Rumah Sakit Aloeii Saboe Kota Gorontalo jika dilihat dari jumlah fasilitas pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya sudah cukup memadai, namun dari jumlah SDM yang ada khususnya untuk tenaga medis dokter spesialis dan tenaga paramedis perawat/bidan masih belum dapat memenuhi syarat rumah sakit tipe B sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.340/MENKES/PER/III/2010.

Berangkat dari kesadaran tersebut, Rumah Sakit Aloeii Saboe Kota Gorontalo selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan keluarganya. Namun sebagian pasien masih mengeluh dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Aloeii Saboe Kota Gorontalo, misalnya ketersediaan sumber daya medis, tenaga medis maupun fasilitas pendukung lainnya. Berikut ini data jumlah peralatan medis di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloeii Saboe Kota Gorontalo terdapat tiga kategori alat kesehatan yaitu elektromedik teknologi sederhana misalnya mikroskop, centrifuge, sterilisator rebus, elektromedik teknologi (menengah) misalnya fluoroscan

mikroskop, refrigerate centrifuge, laboratory refrigerator, dan elektromedik teknologi tinggi (canggih) misalnya programmable sterilizer, operating microscope, aquadestilator app dan lain sebagainya.

**Tabel. 1 : Data Jumlah Peralatan Medis di RSUD Aloi Saboe**

No.	PERALATAN MEDIS	JUMLAH
1.	Elektromedik Teknologi Sederhana	241
2.	Elektromedik Teknologi Menengah	331
3.	Elektromedik Teknologi Canggih	41
<b>Total</b>		<b>613 unit</b>

*Sumber Data : RSUD Prof.Dr.H. Aloi Saboe*

Dengan berdasarkan data di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam peralatan medis terdapat tiga golongan yaitu elektromedik teknologi sederhana sebanyak 241, teknologi menengah sebanyak 331, teknologi tinggi (canggih) sebanyak 41. Namun untuk peralatan teknologi canggih sebaiknya ditambah agar fasilitas pelayanan penyelamatan kesehatan bagi pasien lebih terjamin.

Dengan demikian peneliti memfokuskan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Aloi Saboe Kota Gorontalo dengan judul **“Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H. Aloi saboe Kota Gorontalo ”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis menemukan berbagai permasalahan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aloi Saboe Kota Gorontalo. Oleh karena itu, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan sumber daya medis, tenaga medis maupun perawat cenderung rendah.
2. Data awal menunjukkan bahwa jumlah elektromedik teknologi yang di miliki RSUD Aloi Saboe Kota Gorontalo masih kurang khususnya untuk elektromedik teknologi canggih.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian penulis ialah: ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aloi Saboe Kota Gorontalo. Mengingat luasnya kajian permasalahan pada penelitian ini, maka penulis membatasi masalah ke dalam beberapa rumusan, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Aloi Saboe Kota Gorontalo?
2. Faktor-faktor apakah yang menghambat dan mendukung ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dia Rumah Sakit Aloi Saboe Kota Gorontalo?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berikut yang menjadi tujuan dalam penelitian tentang “ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Aloeï Saboe Kota Gorontalo” yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aloeï Saboe
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendukung ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aloeï Saboe Kota Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang ditinjau dari sisi pengembangan akademik. Manfaat praktis adalah manfaat yang ditinjau dari sisi kepentingan praktis.

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Bahwa penelitian ini, diharapkan penulis dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dibidang pelayanan kesehatan berupa ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aloeï Saboe Kota Gorontalo.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Bahwa melalui kegiatan penelitian ini, penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan minat masyarakat/pasien melalui fasilitas pelayanan.

#### **1. Manfaat Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi Rumah Sakit Umum Aloe Saboe Kota Gorontalo khususnya pimpinan Rumah Sakit Umum Aloe Saboe Kota Gorontalo untuk lebih mengambil kebijakan-kebijakan dalam memberikan pelayanan diwaktu yang akan datang.

#### **2. Manfaat bagi Peneliti**

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian tentang ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan serta lebih memahami pentingnya ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan terhadap pasien.

#### **3. Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai fasilitas pelayanan dan untuk mengungkap faktor-faktor yang menghambat ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sama.