

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak kemerdekaan sampai saat ini, Indonesia telah tiga kali mengalami pergantian Undang-Undang tentang Kesehatan. Hal ini berarti bahwa sampai pada saat ini, di Indonesia telah tiga kali pemberlakuan Undang-Undang Kesehatan, yakni:

- a) Undang-Undang Pokok Kesehatan No. 9 Tahun 1960,
- b) Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, dan
- c) Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan diatas maka dapat disimpulkan tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapai untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional (Soekidjo Notoatmodjo, 2010:48).

Usaha untuk memajukan kesejahteraan umum tersebut adalah salah satu upaya untuk mewujudkan tingkat kehidupan dasar manusia, yang salah satunya adalah kesehatan. Manusia yang sehat memiliki potensi yang besar dalam pembangunan, dengan demikian faktor kesehatan memegang peranan penting dalam keberhasilan pembangunan.

Sektor kesehatan sekarang ini semakin lama semakin berkembang Dengan meningkatnya arus globalisasi sekarang ini peningkatan kualitas dalam pelayanan menjadi suatu keharusan bagi penyedia jasa kesehatan khususnya Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2, agar dapat terus bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Karena dalam menjalankan prosesnya, Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 lebih mengutamakan pelayanan atau dalam hal ini adalah jasa, oleh karena itu citra sebuah Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 sangat ditentukan oleh sistem pelayanannya.

Pelayanan kesehatan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien akan memuaskan berbagai pihak dan secara psikologis membantu proses penyembuhan. Untuk mencapai tujuan ini maka semua pelayanan kesehatan Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 harus dikembangkan agar memuaskan para pasien, pelayanan haruslah memuaskan dan terlaksana dengan baik. Pelaksanaan pelayanan tersebut dipengaruhi oleh kinerja perawat. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey,Blanchard:1993).

Terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas dan memuaskan di Balai pengobatan PT.KAI Subdrive III.2 dalam rangka terwujudnya peningkatan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Secara umum pengertian kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit maupun Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan menuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Selain itu kualitas pelayanan kesehatan diartikan berbeda sebagai berikut: (Tri Anjaswati, 2002)

1. Menurut pasien atau masyarakat empati, menghargai, dan tanggap sesuai dengan kebutuhan dan ramah.
2. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara profesional sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar.
3. Menurut manajer atau administrator adalah mendorong manager untuk mengatur staf dan pasien atau masyarakat yang baik.
4. Menurut yayasan atau pemilik adalah menuntut pemilik agar memiliki tenaga profesional yang bermutu dan cukup.

Mengatasi adanya perbedaan dimensi tentang masalah pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang dipakai adalah hakekat dasar dari diselenggaranya pelayanan kesehatan tersebut. yang dimaksud hakekat dasar adalah memenuhi kebutuhan dan tuntunan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila

berhasil dipenuhi akan menimbulkan rasa puas (*client satisfaction*) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan keputusan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subjektif. Tiap orang, tergantung dari kepuasan yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Kesimpulan, Jadi kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, di mana di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, akan tetapi di pihak lain dalam tatacara penyelenggaraannya juga sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Tenaga keperawatan merupakan sumber daya mayoritas yang bekerja di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 dan juga merupakan tenaga yang melakukan kontak langsung dan kontak paling lama dengan pasien oleh karena itu penanganan dan pengelolaannya harus lebih diperhatikan agar mereka dapat menjalankan peranannya sesuai dengan ilmu dan keahlian yang dimilikinya salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas adalah motivasi perawat dalam hal ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari perawat itu sendiri.

Pemberian motivasi kerja merupakan suatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja dimana motivasi kerja individu untuk berkerja dipengaruhi oleh sistem kebutuhan. Oleh sebab itu setiap organisasi dituntut untuk merencanakan, mengadakan ketentuan-ketentuan dan sarana yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan. Kebutuhan dapat dipandang sebagai pembangkit ,penguat atau penerak prilaku seseorang. Setiap individu mau berkerja untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan (fisik maupun mental), baik kebutuhan yang disadari (conscious needs) maupun kebutuhan yang tidak disadari (unconscious needs). Kebutuhan setiap orang adalah sama misalnyasetiap orang butuh makan dan minum tetapi keinginan dari setiap orang tidak sama karena dipengaruhi oleh selera, kebiasaan dan lingkungannya.

Kebutuhan dan keinginan tiap orang terbagi menjadi tiga kelompok yakni, (Hasibuan, 2005;30).

1. Kebutuhan fisik dan keamanan; menyangkut kebutuhan fisik (biologis), seperti makan, minum, tempat tinggal dan lain-lain, di samping kebutuhan akan rasa aman dalam menikmatinya.
2. Kebutuhan sosial; karena manusia tergantung satu dengan yang lain, maka terdapat berbagai kebutuhan yang hanya dapat bisa dipuaskan,jika masing-masing individu ditolong atau diakui orang lain.
3. Kebutuhan egoistik; ini berhubungan dengan keinginan orang untuk bebas mengerjakan sesuatu sendiri dan puas karena berhasil menyelesaikan dengan baik.

Kinerja para perawat di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 memiliki peranan yang sangat penting karena berhubungan langsung terhadap pasien, dan memiliki kaitan dengan proses penyembuhan pasien tersebut baik, maka pelayanan yang diberikan juga baik dan akan membantu proses penyembuhan pasien sehingga membawa pengaruh terhadap mutu pelayanan Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 itu sendiri.

Namun kinerja perawatnya tidak baik, maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Karenanya penilaian kinerja sangat penting sebagai bahan evaluasi bagi manajemen di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2 agar bisa mengembangkan dirinya kearah yang lebih baik.

Adapun evaluasi terhadap penilaian kinerja perawat di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive II.2I antara lain keramahan dalam melayani pasien, kedisiplinan waktu, tidak bertele-tele atau mempersulit pasien, skala prioritas mendahulukan pasien yang sangat darurat tanpa melihat dari nomor pendaftaran untuk berobat. Oleh sebab itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan pada Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas, maka dalam penelitian ini dapat diambil suatu perumusan masalah yakni, apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan PT. KAI Subdrive III.2?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan teoritisnya adalah untuk menambah wawasan pengetahuan dan memberikan gambaran atau sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu sosiologi, khususnya sosiologi kesehatan.
2. Kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu dapat memperoleh pengalaman yang sangat berharga dalam penelitian terutama mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2.
3. Kegiatan sosialnya adalah dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelayanan pasien di Balai pengobatan PT. KAI Subdrive III.2.