

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tim pelayanan kesehatan merupakan sekelompok profesional yang mempunyai aturan yang jelas, tujuan umum dan keahlian berbeda. Tim akan berjalan dengan baik bila setiap anggota tim memberikan kontribusi yang baik. *World Health Organization* (WHO) mengakui kolaborasi antar profesi dalam pendidikan dan praktek sebagai suatu strategi inovatif yang akan memainkan peran penting dalam mengurangi krisis tenaga kerja kesehatan global. Praktek kolaborasi memperkuat sistem kesehatan dan memperbaiki hasil kesehatan (WHO, 2010). Kebutuhan kesehatan yang tidak terpenuhi dipengaruhi oleh latar belakang kesehatan dan sistem *Interprofessional Education* di dunia.

Interprofessional Education (IPE) terjadi ketika dua atau lebih profesi mendapatkan pelajaran bersama, saling belajar memahami satu sama lain untuk meningkatkan kolaborasi dan kualitas pelayanan (CAIPE, 2002). Interprofessional tim dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien, meminimalkan biaya pengobatan, menurunkan jangka waktu rawat inap pasien, dan mengurangi kesalahan medis (Buring *et al.*, 2009). IPE juga dapat mengurangi kesalahan sebesar 50% dalam manajemen pengobatan (Overtveit *et al.*, 2002).

IPE menjadi program unggulan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (FKIK UMY), ditegaskan dalam Al – Maidah 2 :

الْعَقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا وَالْغُدْوَانَ الْإِثْمِ عَلَى تَعَاوَنُوا وَلَا وَالنَّفُوسِ الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُوا
artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. (QS Al Ma'idah: 2).

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal, sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Menciptakan kepuasan pasien bukanlah suatu hal yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pasien/pelanggannya. Kepuasan pasien sebagai konsumen tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi

juga ada dimensi mutu lain seperti layanan administratif, keramahan dan ketanggapan para staf medis dan non medis tetapi juga kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien (AIMS News, 2005).

Praktik IPE di Asri Medical Center (AMC) melibatkan 4 profesi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), yaitu dokter, dokter gigi, perawat dan apoteker. Praktik ini akan memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien. Intervensi terhadap pasien tidak hanya dilakukan dari segi penyakit yang diderita melainkan keterkaitannya dengan mulut dan gigi serta segi pengobatan pada pasien. Setiap professional dalam bidang kesehatan mempelajari peran masing-masing melalui proses pendidikan dari keprofesian dan disiplin ilmu. Melihat pelayanan yang diterapkan di rumah sakit khususnya di Indonesia, pengaplikasian kolaborasi antar profesi masih jarang dilakukan, hal ini akan menjadikan praktik IPE di AMC sebagai bahan pertimbangan yang dapat diterapkan di rumah sakit di Indonesia.

Berdasarkan beberapa hal di atas, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap praktik IPE yang diterapkan di AMC.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan sebelumnya, peneliti ingin mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap praktik *Interprofessional Education* (IPE) di Asri Medical Center (AMC) Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap praktik IPE yang diterapkan di AMC Yogyakarta.

D. Keaslian Penelitian

Sepengetahuan penulis, belum ada penelitian serupa mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap praktik IPE.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan tentang kepuasan pasien terhadap praktik IPE di AMC Yogyakarta.

2. Bagi Institusi Pendidikan Tinggi

Sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan atau kurikulum dalam pengaplikasian IPE di dalam lingkungan institusi, khususnya bagi bidang kesehatan.

3. Bagi Asri Medical Center

a. Memberikan masukan kepada manajemen AMC tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap praktik *Interprofessional Education* (IPE)

yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan kepada pasien sebagai pelanggan.

- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.