

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya, pelayanan yang diberikan sebuah rumah sakit paling sedikit terdiri dari 3 tahap bentuk pelayanan, yaitu pelayanan gawat darurat (IGD), pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Ketiganya merupakan suatu proses stimulan dari proses pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit, karena tergantung pada kondisi kesehatan pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu instalasi pelayanan kesehatan langsung pada pasien meliputi kegiatan registrasi pasien, kasir rawat jalan, serta poliklinik dimana informasi medis hasil anamnesa, riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, laboratorium, rontgen, diagnose, terapi, perjalanan penyakit dan tindakan poliklinik mulai diperoleh. Pada sebuah rumah sakit, pelayanan rawat jalan (*outpatient*) adalah unit yang cukup strategis karena dikaitkan dengan fungsi pelayanannya sebagai salah satu pintu masuk para pengguna jasa layanan yang ada di rumah sakit tersebut. Sebagian besar pasien ke unit rawat jalan memerlukan pelayanan lain seperti apotik dan rawat inap sehingga tidak berlebihan jika rawat jalan merupakan etalase dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul adalah pelayanan rawat jalan. Layanan rawat jalan tersebut antara lain klinik umum, klinik gigi, rehabilitasi medis, psikiatri, klinik bedah umum, klinik *obsgyn*, klinik anak, klinik tumbuh kembang anak, klinik *Orthopedi*, klinik dalam (*interna*), klinik *digestive*, klinik THT, klinik syaraf, klinik kosmetik medik, klinik *bedah urolog*, dan klinik kulit dan kelamin. Dan terdapat beberapa unit penunjang pelayanan medis seperti instalasi farmasi, instalasi laboratorium, radiologi, *Ultra Sono Graphy (USG)*, *CT-Scan*, EEG (*Electroencephalogram*), dan fisioterapi. Untuk pelayanan penunjang non medis terdapat pemulasaran jenazah dan *ambulance*.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Bantul

	2015	2016
Total	174.116	211.355

Sumber: RS PKU Muhammadiyah Bantul, 2017

Instalasi pelayanan rawat jalan merupakan indikator yang dapat memperlihatkan tingkat kesadaran masyarakat dalam pemeliharaan kesehatan (*public health care*). Semakin tinggi jumlah pasien rawat jalan dapat menunjukkan semakin tinggi kesadaran masyarakat terhadap kepedulian dalam memelihara kesehatan, dan dapat memperlihatkan pentingnya peran rumah sakit sebagai tempat kunjungan baik untuk berobat maupun untuk berkonsultasi memelihara kesehatan dan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan rumah sakit itu sendiri. Rumah sakit dengan pendapatan dan profit yang besar dapat

lebih meningkatkan profesionalismenya sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat.

Sementara, bagi pihak rumah sakit itu sendiri, semakin besar jumlah pasien rawat jalan, akan semakin memperlihatkan bahwa kehadiran rumah sakit telah berhasil membantu dan memfasilitasi masyarakat sekitarnya untuk melakukan perawatan kesehatannya guna meningkatkan kualitas kesehatan dan kehidupannya secara lebih baik. Hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan rumah sakit itu sendiri, sehingga rumah sakit dengan pendapatan dan profit yang besar dapat lebih meningkatkan profesionalismenya sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat (Stiglitz, 2000)

Sehubungan dengan kenyataan tersebut, rumah sakit berusaha menyusun strategi untuk meningkatkan angka kunjungan rawat jalan. RS PKU Muhammadiyah Bantul adalah salah satu rumah sakit swasta di Bantul yang merupakan amal usaha Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Bantul. Sebagai rumah sakit berbasis organisasi keagamaan, RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki pangsa pasar yang tetap yaitu Anggota Muhammadiyah, ditambah lagi dengan pasien-pasien diluar anggota organisasi tersebut yang memungkinkan rumah sakit ini setidaknya dapat meraup angka kunjungan rawat jalan yang cukup tinggi.

Untuk menyusun strategi tersebut, dapat dilakukan studi *benchmarking* dengan rumah sakit yang berperan sebagai pembanding dari RS PKU Muhammadiyah Bantul, yang tingkat pelayanannya (Rumah Sakit tipe C) hampir sama yaitu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping, walaupun

berbeda visi dan misi rumah sakit. Untuk melihat strategi apa yang cukup berpengaruh atau tidak dalam jumlah kunjungan perlu dilakukan telaah dan analisis lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja faktor internal Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Bagaimana perbandingan faktor internal RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan RS PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hasil analisa perbandingan faktor internal instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping kemudian dari hasil tersebut diharapkan dapat memberi saran dan masukan untuk peningkatan angka kunjungan rawat RS PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor internal instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping.
- b. Membandingkan faktor internal instalasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif, khususnya mengenai strategi yang dapat digunakan pada unit rawat jalan dalam kaitannya dengan peningkatan angka kunjungan pasien.
- b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang manajemen strategi, disamping melengkapi kajian-kajian dan penelitian-penelitian yang sudah ada.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RS, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan strategi peningkatan angka kunjungan unit rawat jalan.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan bahan kajian lebih lanjut bagi penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

