

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Kesehatan merupakan suatu hak asasi manusia. Manusia dikatakan sehat apabila manusia tersebut sehat secara fisik yang dalam arti kata manusia tersebut memiliki badan yang sehat, bugar serta sehat sosial, yang mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain dan sehat jiwa yang artinya merasa senang dan juga bahagia. Kemudian kesehatan juga merupakan suatu keadaan yang sehat, baik secara fisik, mental, spritual hingga sosial yang memungkinkan setiap manusia untuk dapat hidup produktif baik itu secara sosial dan ekonomis (Undang-Undang Nomor.36, 2009).

Rumah sakit merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009)

Salah satu pelayanan penting di rumah sakit yaitu administrasi. Administrasi memiliki pengertian serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan (planing), pengorganisasian (orginizing), pengarahan(directing), pengawasan(controlling), pengoordinasian (coordinating),serta penilaian

(evaluating) , sehingga tuntutan dan kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan dapat dipenuhi melalui penyediaan serta penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perorangan, kelompok, ataupun masyarakat (Ismaniar,2013).

Salah satu unit yang ada di administrasi adalah unit administrasi IGD, yang merupakan unit yang menangani keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes RI No. 47 tahun 2018).

Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya mengenai Analisis sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di IGD oleh Yolanda, (2019) dari aspek sumber daya manusia, belum mencapai batas kemampuan yang potensial. Hal ini didasarkan atas fakta kurangnya jam kepelatihan yang seharusnya diberikan kepada pegawai dan staff rumah sakit, dan kurangnya pelatihan kepada para pegawai & staff secara merata. Intensitas ini menjadi penilaian bahwa sumber daya manusia yang tersedia belum memadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan Efektivitas pelayanan administrasi di rumah sakit oleh Firdaus, R (2019) dimana hasil penelitiannya menunjukkan prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada dan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi, hanya saja mengenai kenyamanan ruang pelayanan yaitu perlu adanya penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan karena peneliti melihat masih banyak masyarakat atau pasien yang tidak kebagian tempat duduk sehingga masyarakat atau pasien terpaksa ada yang berdiri. Akan

tetapi, dari ketiga indikator yang digunakan membuktikan bahwa pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah efektif.

Berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap petugas pendaftaran didapatkan hasil bahwa tidak ada pelatihan khusus administrasi atau pendaftaran seperti pelatihan SIMRS untuk petugas pendaftaran di IGD sedangkan pelatihan tersebut bisa menambah pengetahuan petugas pendaftaran IGD dan dapat mengoptimalkan pelayanan di pendaftaran IGD.

Kemudian dari hasil telaah dokumen di dapatkan background pendidikan petugas pendaftaran di IGD RSUD Bangkinang, yang petugas nya berjumlah 5 orang yang terdiri dari 2 orang pendidikan terakhir SMA, 1 orang pendidikan terakhir S1 peternakan, 1 orang pendidikan terakhir S1 manajemen, dan 1 orang pendidikan terakhir D3 rekam medis. Ketidak sesuaian pendidikan terakhir petugas dan tidak adanya pelatihan khusus untuk petugas pendaftaran IGD ini menyebabkan minim nya pengetahuan petugas terhadap pelayanan pendaftaran IGD.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa tidak ada tim audit yang mengawasi petugas pendaftaran IGD dan tidak adanya petugas cadangan di pendaftaran IGD.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil bahwa terjadi nya peningkatan pelayanan di pendaftaran IGD. Berdasarkan telaah dokumen menunjukan bahwa data daftar kunjungan IGD

RSUD Bangkinang menunjukkan jumlah pasien meningkat sangat signifikan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2020 terdapat 6900 kunjungan, kemudian pada tahun 2021 terdapat 7478 kunjungan dan pada tahun 2022 terdapat 9222 kunjungan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Pelayanan di Unit Administrasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan di unit administrasi rawat jalan instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah Bangkinang

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran pelayanan administrasi instalasi gawat darurat di rumah sakit umum daerah bangkinang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang**

Dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut bagi rumah sakit

### **1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros**

Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai masalah yang akan diteliti terutama berkaitan efektivitas pelayanan administrasi instalasi gawat darurat.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di instalasi gawat darurat di unit Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang pada 27 Februari -12 Agustus 2023. Adapun yang menjadi variabel masukan (*input*) pada penelitian ini yaitu, man, money, material, method, machine dengan proses (*process*) yaitu analisis pelayanan di unit administrasi instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah bangkinang dan untuk menghasilkan keluaran (*output*) terkendalinya pelayanan di unit administrasi instalasi gawat darurat. Informan pada penelitian ini yaitu petugas unit administrasi (3 orang) dan kepala pendaftaran IGD dan rawat inap (1 orang) sebagai informan utama, kepala rekam medik (1 orang), penunjang medik (1 orang), sebagai informan pendukung. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan Deskriptif Analitik, yaitu Teknik pengumpulan data untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data yang telah terkumpul dengan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi instalasi gawat darurat di rumah sakit umum daerah bangkinang dengan menggunakan metode *content analysis* (analisis data), yaitu analisis berdasarkan topik dan masing-masing interview terdiri dari beberapa topik dalam kategori.

## 1.6 Penelitian Terkait

**Tabel 1.1 Penelitian Terkait**

<b>Keterangan</b>	<b>Penelitian Sekarang (2023)</b>	<b>Yolanda (2019)</b>	<b>Firdaus (2019)</b>
<b>Judul Penelitian</b>	Analisis pelayanan administrasi IGD	Analisis sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien bpjs di IGD	Efektivitas pelayanan administrasi di rumah sakit
<b>Jenis dan Desain Penelitian</b>	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Kuantitatif
<b>Variabel</b>	Man, money, material, method, Machine	Planing, organizing, actuating, controlling, evaluating	Prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok
<b>Subjek</b>	Petugas	Pasien	Pasien
<b>Tempat</b>	Pendaftaran IGD RSUD Bangkinang	Pendaftaran IGD Puskesmas Kalimas	Unit administrasi RSUD lagaligo Kabupaten Luwu Timur