

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini, dampak globalisasi telah mengakibatkan tingginya tingkat persaingan dalam segala bidang. Oleh karena itu, kedepan perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas secara menyeluruh, begitu juga di rumah sakit, perlu dikaji relevansi antara kegiatan rumah sakit dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Pelayanan di rumah sakit direncanakan untuk kebutuhan dan kesembuhan sebagai titik pusat pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dilaksanakan berbagai tahapan kegiatan yang menyangkut kualitas pelayanan guna merealisasikan pelayanan kesehatan secara optimal dan profesional. Rumah sakit menjadi pusat rujukan yang terpercaya dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak selanjutnya disebut RSUD Kabupaten Siak yang terletak di Jalan Raja Kecik No. 1 Kampung Dalam Siak Sri Indrapura Pemerintahan Kabupaten Siak harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan global.

Untuk mewujudkan hal tersebut, RSUD Kabupaten Siak perlu melaksanakan berbagai tahapan kegiatan, antara lain yang menyangkut meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan misi pelayanan cepat, tepat, ramah dan profesional berdasarkan motto sehat mufakat, dan secara bertahap melengkapi fasilitas Rumah Sakit dengan peralatan, sarana

dan prasarana lain serta tenaga ahli yang diperlukan sesuai dengan perkembangan global.

Peralatan dan fasilitas muktahir hanyalah seperangkat alat yang tanpa sentuhan tangan tenaga ahli dan profesional berpengalaman tidak akan memiliki arti. Kesadaran ini bermakna agar pelayanan yang diberikan akan dapat dirasakan dan dialami masyarakat sebagai pelayanan yang optimal dan profesional.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pengertian yang lebih luas disampaikan oleh Daviddow dan Utal (1989:19) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Siak dilaksanakan berdasarkan Visi yakni menjadi pusat rujukan yang terpercaya dalam mewujudkan masyarakat Siak yang sehat dan sejahtera. Visi di atas dijabarkan lagi ke dalam Misi rumah sakit yakni (1) memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan profesional, (2) meningkatkan kualitas SDM petugas kesehatan RSUD Kabupaten Siak, (3) meningkatkan disiplin dan etos kerja, (4) melengkapi sarana dan prasarana penunjang, (5) meningkatkan kualitas, monitoring, dan pengendalian program, (6) meningkatkan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi kepada masyarakat.