

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan nasional, karena tingkat kesehatan masyarakat berbanding lurus dengan kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan. Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, kesehatan yang optimal mendorong produktivitas, menurunkan angka kemiskinan, serta meningkatkan daya saing daerah (WHO, 2022). Di era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin kompleks. Masyarakat kini mengharapkan layanan yang cepat, tepat, personal, terjangkau, dan mudah diakses (Ayuningtyas & Rudiantono, 2021). Konteks ini menuntut setiap institusi kesehatan untuk berinovasi, termasuk rumah sakit di wilayah terpencil seperti Kepulauan Nias.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan secara tegas mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola pelayanan publik, termasuk sektor kesehatan. Kewenangan ini diharapkan mendorong pemerintah daerah menghadirkan layanan kesehatan yang merata dan berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat (Tahir & Harakan, 2017). Namun, dalam implementasinya, tidak semua daerah mampu mengoptimalkan potensi yang dimiliki.

RSUD dr. M. Thomsen Nias, sebagai rumah sakit rujukan di Pulau Nias, memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit ini tidak hanya menjadi pusat pelayanan kuratif, tetapi juga bagian dari upaya promotif, preventif, dan rehabilitatif. Namun, tantangan aksesibilitas masih menjadi isu sentral. Kondisi geografis Pulau Nias yang terdiri dari daerah pegunungan, jaringan transportasi terbatas, serta jarak antar desa yang jauh,

membuat sebagian masyarakat mengalami kesulitan mengakses layanan kesehatan (Beama et al., 2022).

Hasil observasi lapangan dan pra-wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan fakta signifikan: 65% pasien dan keluarga mengalami hambatan dalam mengakses layanan rawat jalan karena keterbatasan transportasi dan biaya, sementara 72% pasien dengan penyakit kronis menyatakan lebih memilih perawatan di rumah dibandingkan di rumah sakit. Alasan yang mendasari pilihan ini mencakup kenyamanan lingkungan rumah, dukungan emosional keluarga, dan keterbatasan ekonomi untuk membiayai transportasi maupun akomodasi (Riwukore & Habaora, 2022). Data ini mengindikasikan bahwa model pelayanan kesehatan konvensional yang hanya mengandalkan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan memiliki keterbatasan dalam menjangkau semua lapisan masyarakat.

Salah satu inovasi yang mulai banyak diadopsi di berbagai daerah adalah pelayanan kesehatan berbasis home care. Layanan ini dirancang untuk memberikan perawatan medis dan keperawatan langsung di rumah pasien, sehingga mengurangi hambatan geografis, menghemat biaya transportasi, dan memberikan pengalaman perawatan yang lebih personal (Fauziah, 2023). Studi Syam et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan layanan home care mampu meningkatkan kepuasan pasien hingga 80% serta mengurangi angka readmisi ke rumah sakit sebesar 30%. Efektivitas ini sangat relevan dengan kondisi Pulau Nias yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan sebaran penduduk yang terpencar.

Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), keberhasilan implementasi home care tidak hanya ditentukan oleh peralatan medis atau dukungan kebijakan, tetapi sangat bergantung pada pengelolaan tenaga kesehatan sebagai pelaku utama layanan (Dessler, 2020). Perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya yang terlibat dalam home care dituntut memiliki kompetensi klinis, keterampilan komunikasi interpersonal, serta kemampuan adaptasi terhadap kondisi rumah pasien yang bervariasi (Alfes et al., 2013). Tanpa manajemen SDM yang efektif, inovasi ini berisiko terhambat atau gagal mencapai tujuannya.

Hambatan yang teridentifikasi di RSUD dr. M. Thomsen Nias meliputi beban kerja perawat yang tinggi, rotasi penempatan yang terlalu sering sehingga mengganggu kesinambungan layanan, kurangnya komunikasi antarperawat dalam serah terima pasien, serta sikap sebagian keluarga pasien yang kurang kooperatif. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perencanaan SDM yang lebih matang, mencakup perhitungan kebutuhan tenaga, distribusi beban kerja yang seimbang, dan program pelatihan berkesinambungan (Sutrisno, 2021).

Selain itu, faktor motivasi dan dukungan organisasi juga menjadi kunci keberhasilan. Teori dua faktor Herzberg menekankan pentingnya faktor intrinsik seperti pengakuan, pencapaian, dan tanggung jawab dalam meningkatkan kinerja pegawai (Herzberg, 2003). Dalam konteks home care, penghargaan terhadap tenaga kesehatan yang memberikan layanan berkualitas serta penyediaan sarana pendukung memadai dapat menjadi stimulus positif bagi komitmen kerja. Sebaliknya, beban kerja tinggi tanpa dukungan memadai berpotensi menimbulkan kelelahan kerja (burnout) yang menurunkan kualitas layanan (Maslach & Leiter, 2016).

Kondisi geografis Pulau Nias juga menuntut strategi manajemen SDM yang adaptif. Akses jalan terbatas dan kondisi medan sulit memerlukan penyesuaian jadwal kunjungan home care serta alokasi sumber daya secara efisien (WHO, 2021). Koordinasi antarunit, baik di tingkat rumah sakit maupun dengan puskesmas setempat, menjadi faktor penting untuk memastikan layanan diberikan tepat waktu dan sesuai kebutuhan pasien (Greenhalgh et al., 2017). Prinsip integrated service delivery dalam pelayanan publik menekankan kolaborasi lintas sektor untuk mencapai hasil optimal, yang sangat relevan dalam konteks ini.

Pengalaman di daerah lain menunjukkan bahwa layanan home care dapat dioptimalkan melalui teknologi informasi, seperti telemedicine, aplikasi monitoring kesehatan, dan platform komunikasi antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien (Keesara et al., 2020). Namun, adopsi teknologi memerlukan pelatihan dan pendampingan, yang kembali menegaskan pentingnya manajemen SDM adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, implementasi home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias memerlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada layanan medis, tetapi juga pada penguatan kapasitas dan manajemen SDM. Pendekatan ini mencakup perencanaan tenaga kerja presisi, pelatihan berbasis kompetensi, sistem penghargaan yang memotivasi, serta pengembangan budaya kerja kolaboratif (Armstrong & Taylor, 2020). Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya menjadi solusi jangka pendek untuk keterbatasan akses, tetapi juga model pelayanan kesehatan berkelanjutan yang dapat direplikasi di daerah terpencil lain.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berangkat dari urgensi untuk mengeksplorasi implementasi inovasi pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias dengan fokus pada aspek manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam merumuskan strategi pengelolaan SDM yang mendukung keberhasilan dan keberlanjutan program home care, sekaligus meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat Pulau Nias.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana RSUD dr. M. Thomsen Nias mengimplementasikan inovasi pelayanan home care dengan mempertimbangkan aspek manajemen sumber daya manusia. Fokus ini mencakup:

1. Efektivitas layanan home care dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan.
2. Peran kebijakan dan pengelolaan SDM dalam mendukung implementasi program.
3. Hambatan yang dihadapi tenaga kesehatan dalam menjalankan layanan home care.
4. Strategi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan keberlanjutan dan kualitas program.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manfaat inovasi pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan bagi pasien?
2. Bagaimana implementasi inovasi pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias, termasuk dalam aspek kebijakan, sumber daya, serta efektivitas pelaksanaannya?
3. Apa saja strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias guna mencapai pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis manfaat inovasi pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias dalam meningkatkan akses, kualitas, serta efisiensi layanan bagi pasien.
2. Menganalisis implementasi inovasi pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias, mencakup kebijakan, mekanisme pelaksanaan, serta tantangan yang dihadapi.
3. Mengidentifikasi dan merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis home care di RSUD dr. M. Thomsen Nias guna mencapai efektivitas dan keberlanjutan layanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan khususnya di RSUD dr. M. Thomsen Nias

2. Bagi Objek

Supaya hasil kualitas pelayanan kesehatan dapat menjadi pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi khususnya dalam melayani masyarakat.

3. Bagi Fakultas Ekonomi

Dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan wawasan keilmuan khusus dalam teori kebijakan dan implementasi pelayanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti mendatang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.