

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pasien merupakan seseorang yang menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini dapat diperoleh secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter. Pasien juga dapat menerima jasa pelayanan kesehatan dalam keadaan sakit maupun sehat di rumah sakit.

Yogyakarta merupakan daerah sentral yang berada di tengah pulau Jawa, selain menjadi daya tarik wisatawan kota Yogyakarta juga menjadi daerah rujukan pasien untuk melakukan pengobatan di rumah sakit-rumah sakit besar di Yogyakarta yang dimana pasien sering kali berasal dari berbagai daerah di Indonesia. Banyak dari mereka yang datang dari luar kota bahkan luar Pulau Jawa dengan harapan mendapat pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Menurut Satu Data Indonesia berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta pada tahun 2023, ada sebanyak 10.064 orang pasien yang menjalani pengobatan rawat inap. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 8.461 orang. Jumlah pasien di rumah sakit besar yang berada di Yogyakarta mencerminkan tingginya permintaan terhadap layanan kesehatan yang memadai.

Pasien yang dirawat di rumah sakit Yogyakarta seringkali membutuhkan waktu perawatan yang cukup lama, terutama bagi mereka yang mengidap penyakit kronis atau membutuhkan tindakan medis khusus. Kondisi tersebut mengharuskan mereka mengeluarkan biaya lebih untuk transportasi, akomodasi, dan perawatan. Hal ini menjadi salah satu keterbatasan bagi pasien yang berasal dari luar daerah karena mereka harus mencari tempat tinggal sementara selama masa pengobatan. Namun dengan pertimbangan pengeluaran yang dihabiskan untuk akses transportasi, pengobatan, dan tempat menginap membuat pasien khususnya dari kalangan menengah ke bawah mengalami berbagai kesulitan.

Fakta di lapangan, banyak dijumpai para pasien dan pendampingnya yang ditemukan tidur di area luar sekitar rumah sakit besar di Yogyakarta dengan kondisi seadanya. Kondisi itu didasari oleh keterbatasan mereka dalam membayar sewa penginapan di sekitaran rumah sakit sebagai tempat beristirahat selama masa pengobatan. Hal ini cukup memprihatinkan karena pasien dan pendamping seharusnya memerlukan tempat istirahat yang nyaman dan layak di tengah perjuangannya untuk sembuh dari penyakit yang dialaminya.

Berangkat dari fakta tersebut, Lembaga Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) bersama Majelis Pelayanan Sosial (MPS) menghadirkan program Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah, sebagai sebuah program yang merupakan satu rangkaian dengan gerakan Ambulans

Muhammadiyah, sebagai solusi bagi para pasien dhuafa yang kesulitan membayar biaya akomodasi selama menjalani pengobatan di Yogyakarta. Rumah singgah pasien adalah rumah dan sarana untuk menampung pasien rujukan dari luar kota, terutama bagi pasien dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah yang sedang menjalani pengobatan di rumah sakit rujukan di Yogyakarta dan membutuhkan tempat tinggal gratis (Mukrodin et al., 2024).

Rumah singgah tidak hanya menyediakan tempat menginap gratis, tetapi juga menyediakan beberapa fasilitas penunjang yang dapat dimanfaatkan oleh para pasien dan pendampingnya. Fasilitas tersebut meliputi fasilitas menginap sesuai standar perawatan yang diperlukan untuk orang sakit seperti tempat tidur, kursi roda, dan penyediaan ambulans sebagai kendaraan dalam proses antar jemput pasien. Selain fasilitas utama Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah juga menyediakan fasilitas penunjang seperti kamar mandi umum dan dapur umum yang dilengkapi dengan lemari pendingin, mesin cuci serta beberapa kebutuhan pokok seperti beras, gula, dan minyak yang dapat digunakan oleh pasien dan pendamping selama menginap di Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah.

Dengan keberadaan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah ini banyak memberikan manfaat khususnya untuk pasien dan pendamping, seperti pasien dan pendamping dapat fokus pada proses penyembuhan tanpa terbebani masalah akomodasi, memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pendamping yang menemani pasien selama menjalani masa pengobatan, dan menjadi sarana

untuk mempererat solidaritas antara sesama pasien dan pendampingnya. Pasien yang tinggal di rumah singgah dapat menjalin kedekatan dan saling mendukung serta memberikan motivasi satu sama lain, menciptakan lingkungan yang suportif di tengah masa pengobatan.

Manajemen pelayanan rumah singgah menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan efektivitasnya dalam memberikan manfaat kepada pasien. Praktik manajemen yang baik dengan melibatkan kemampuan dalam merencanakan program dengan baik, mengatur sumber daya, memotivasi dan mempengaruhi orang lain, serta memantau dan mengevaluasi kinerja untuk mencapai kesuksesan sebuah organisasi (Fuadi, 2021). Tujuan utama dari manajemen adalah mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien.

Dilihat dari uraian akan pentingnya penyediaan rumah singgah dengan manajemen organisasi yang baik, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta"

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana Dampak dari Implementasi Manajemen Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta kepada Masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui, memahami, dan mendeskripsikan Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan dampak dari implementasi Manajemen Organisasi Pelayanan Rumah Singgah Pasien Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta bagi masyarakat.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Menambah pengetahuan serta referensi ilmu kesejahteraan sosial dan kajian bagi peneliti atau mahasiswa yang tertarik terhadap penelitian yang berkaitan tentang proses manajemen pelayanan dalam pengelolaan Rumah Singgah.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat baik berupa kritik maupun saran bagi berbagai pihak, seperti jajaran yayasan, pengelola rumah singgah, penerima manfaat serta masyarakat umum.

