

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menurut WHO tahun 1957 adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (kompherensif) penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (prefentif) kepada masyarakat (WHO, 1957).

Sedangkan menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/Menkes/SK/II/2008, tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui akreditasi atau spesifikasi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Standarisasi mutu pelayanan kesehatan diupayakan untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan yang berkualitas. Standarisasi dapat dilakukan oleh penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit dengan membuat standar kerja, evaluasi untuk menjaga kualitas mutu suatu pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2008).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010, tentang klasifikasi rumah sakit, bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai sebuah intitusi penyelenggara jasa kesehatan, setiap rumah sakit wajib mengatur pengelolaan pelayanan agar terselenggara dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sebagaimana telah disebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan rumah sakit salah satunya adalah rawat jalan (Kemenkes, 2010).

Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/II/1987 tentang pelayanan rawat jalan yang dimaksud rawat jalan dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang dirumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kseehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap, sedangkan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional

rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat (Kemenkes, 1987).

Menurut Joegijantoro (2012), Pelayanan poliklinik rawat jalan merupakan wajah yang sesungguhnya atau mewakili keseluruhan performansi dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien rawat jalan, kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan.

Setiap institusi layanan kesehatan memiliki proses pelayanan pasien yang berbeda-beda tergantung kondisi rumah sakit, namun secara umum proses pelayanan pasien di rawat jalan dimulai dari pendaftaran, menunggu masuk ke ruang periksa, serta pelayanan penunjang, hingga pasien pulang, sesuai dengan prosedur yang ditentukan rumah sakit, demi terciptanya rumah sakit yang bermutu, oleh sebab itulah rumah sakit harus memiliki alur rawat jalan.

Instansi rawat jalan di RS Grha Kedoya memiliki berbagai macam pelayanan poliklinik subspecialis diantaranya adalah poli gigi, poli mata, poli bedah, poli jantung, poli saraf, poli penyakit dalam, poli paru, poli orthopedi, poli THT, poli kulit dan kelamin, akupuntur, dan poliklinik anak.

Dari semua poliklinik subspecialis, poliklinik anak merupakan fasilitas pelayanan rawat jalan dengan memiliki pasien terbanyak dibandingkan unit rawat jalan lainnya, dalam sehari rawat jalan poliklinik anak bisa mencapai 134 pasien. Poliklinik anak merupakan poliklinik spesialis khusus untuk anak dan bayi yang menangani pemeriksaan kesehatan pada anak, yang mengalami sakit maupun konsultasi kepada dokter spesialis, melayani imunisasi bagi bayi dan anak, serta pelayanan tumbuh kembang anak.

Oleh sebab itulah peneliti ingin mengetahui gambaran proses pelayanan poliklinik anak pada pasien umum di rumah sakit Grha Kedoya untuk menjaga mutu rawat jalan khususnya poliklinik anak.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran proses pelayanan poliklinik anak pada pasien umum di RS Grha Kedoya.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran umum RS Grha Kedoya
2. Mengetahui gambaran unit poliklinik anak di RS Grha Kedoya.

3. Mengetahui gambaran input (man, materials, methods) terhadap pelayanan poliklinik anak pada pasien umum di RS Grha Kedoya.
4. Mengetahui gambaran proses yang dimulai dari pendaftaran, pemeriksaan fisik, konsultasi, pelayanan farmasi, pemeriksaan penunjang hingga pasien pulang terhadap pelayanan poliklinik anak pada pasien umum di RS Grha Kedoya.
5. Mengetahui gambaran output dalam menjaga mutu rawat jalan pelayanan poliklinik anak pada pasien umum di RS Grha Kedoya.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Menambah pengetahuan serta wawasan dalam sistem proses pelayanan poliklinik anak di RS Grha Kedoya.
2. Mengetahui tata cara penerimaan pasien poliklinik anak di RS Grha Kedoya, Jakarta Barat.
3. Meningkatkan pemahaman tentang sistem alur pelayanan poliklinik di RS Grha Kedoya.
4. Menambah pengalaman mahasiswa dan menambah ilmu tentang pelayanan kesehatan.

1.3.2 Bagi Fakultas

1. Meningkatkan kualitas program pendidikan terhadap sistem alur pelayanan poliklinik anak pada pasien umum di RS Grha Kedoya.
2. Sebagai jaringan kerjasama dengan institusi magang dalam meningkatkan kesepadanan pengetahuan dan ketrampilan dalam pembangunan kesehatan

1.3.3 Bagi Rumah Sakit

1. Dapat mengembangkan kemitraan dengan intitusi pendidikan di Universitas Esa Unggul.
2. Mendapat masukan tentang sistem alur pelayanan poliklinik anak pada pasien umum dalam penyempurnaan sistem rawat jalan di RS Grha Kedoya.