

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dimiliki oleh manusia di dunia. Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dengan demikian, setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak yang bukan hanya orang per orang, tetapi juga keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggara pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu secara terus menerus kepada setiap pasien. Selain itu dengan semakin bertambahnya rumah sakit secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit (Kemenkes RI, 2008).

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit merupakan sebuah keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008, yang digunakan sebagai pedoman dalam menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan serta ketetapan bagi setiap Rumah Sakit agar menyesuaikan dengan standar ini dalam waktu 2 (dua) tahun sejak keputusan ini ditetapkan. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit berisi indikator dan juga standar bagi masing-masing unit yang ada di Rumah Sakit. Untuk unit rawat jalan terdapat tujuh point indikator yaitu dokter pemberi pelayanan, ketersediaan pelayanan spesialis, ketersediaan pelayanan di RS Jiwa, jam buka pelayanan, waktu tunggu, kepuasan pelanggan, dan rawat jalan TB.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk di RSUD Semarang (2015) mengenai analisis SPM pada pelayanan rawat jalan, dikemukakan bahwa indikator waktu tunggu yang belum sesuai SPM (≤ 60 menit) memberikan pengaruh kepada menurunnya kepuasan pasien. Hal tersebut mempengaruhi indikator kepuasan pasien yang menurut SPM standarnya adalah $\geq 90\%$, realitanya baru tercapai 76.63% saja. Sedangkan kepuasan pasien dapat menunjukkan gambaran mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Seperti dalam penelitian Trismiati di RS Qadr Tangerang (2015), dinyatakan bahwa citra merk rumah sakit dan kualitas/ mutu pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Qadr merupakan rumah sakit swasta kelas C yang beralamat di Komplek Islamic Village, Kelapa Dua, Karawaci Tangerang.

Rumah Sakit Qadr memiliki kapasitas 107 tempat tidur, dengan jumlah BOR 70,7%. Rata-rata pasien rawat inap 25 pasien/hari, rata-rata pasien rawat jalan 180 sampai dengan 200 pasien/hari.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada instalasi rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang dengan cara observasi, telaah dokumen, dan bertanya langsung kepada pasien ditemukan keluhan ketidakpuasan dari beberapa pasien, antara lain mengenai waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, jam kedatangan dokter tidak sesuai jadwal, dan fasilitas yang belum sesuai harapan. Selain itu peneliti juga menemukan untuk indikator waktu tunggu pelayanan, pencapaiannya masih jauh dari standar pelayanan minimal yang ada (≤ 60 menit), dengan rata-rata waktu tunggu selama 5 jam 25 menit. Hal itu dipengaruhi oleh indikator jam buka pelayanan yang juga belum sesuai SPM, yang seharusnya pelayanan dimulai jam 08.00-13.00 setiap hari kerja, kecuali hari Jumat 08.00-11.00, pelaksanaannya adalah jam 09.00 di hari Selasa dan Kamis, hari Jumat jam 11.00, hari Sabtu dan hari Senin jam 14.00, dan jam 20.00 di hari Rabu. Sebab lainnya adalah kedatangan dokter yang tidak tepat waktu sehingga memperpanjang waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang lama dapat memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi *outcome* klinis, karena waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stress dan bahkan dapat menunjukkan kualitas hidup serta harapan-harapan hidup. Serta waktu tunggu yang lama berisiko menurunkan kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti menyadari bahwa permasalahan lamanya waktu tunggu, ketidaksesuaian jam buka pelayanan dan rendahnya kepuasan pasien harus segera ditanggulangi karena dirasa penting bagi kesembuhan pasien maupun bagi kualitas pelayanan rumah sakit khususnya pada unit rawat jalan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Gambaran Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Unit Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2017”**.

1.2 Perumusan Masalah

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengenai Standar Pelayanan Rumah Sakit Nomor: 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008 menetapkan untuk unit rawat jalan indikator jam buka pelayanan jam 08.00-13.00 setiap hari kerja, kecuali hari Jumat 08.00-11.00, indikator waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit, dan kepuasan pasien $\geq 90\%$.

Diketahui jam buka pelayanan adalah jam 09.00 di hari Selasa dan Kamis, hari Jumat jam 11.00, hari Sabtu dan hari Senin jam 14.00, dan jam 20.00 di hari Rabu. Rata-rata waktu tunggu 5 jam 25 menit, dan ditemukan beberapa keluhan ketidakpuasan dari pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah tentang pencapaian standar pelayanan minimal unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2017.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimanakah gambaran karakteristik pasien meliputi usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan cara pembayaran di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017?
2. Bagaimanakah gambaran pemberi pelayanan di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017?
3. Bagaimanakah gambaran jam buka pelayanan di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017?
4. Bagaimanakah gambaran waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017?
5. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty* di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017?
6. Bagaimanakah gambaran pencapaian standar pelayanan minimal unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2017?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017 berdasarkan standar pelayanan minimal unit rawat jalan dalam keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik pasien meliputi usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan cara pembayaran di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017.
2. Mengetahui gambaran pemberi pelayanan di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017.
3. Mengetahui gambaran jam buka pelayanan di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017.
4. Mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017.
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty* di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang tahun 2017.
6. Mengetahui gambaran pencapaian standar pelayanan minimal unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2017.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi Rumah Sakit Qadr khususnya di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan mengenai pentingnya pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit.

1.5.2 Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Terjalannya suatu kerjasama antara institusi dan tempat penelitian dalam upaya meningkatkan keterkaitan bagian akademik di bidang pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit di unit rawat jalan.

1.5.3 Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam menggambarkan pencapaian standar pelayanan minimal rumah sakit khususnya di unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini adalah untuk menggambarkan pencapaian standar pelayanan minimal unit rawat jalan rumah sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No: 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008. Dilakukan di Rumah Sakit Qadr Tangerang yang berlokasi di Komplek Islamic Village Kelapa Dua Karawaci Tangerang Banten, pada unit rawat jalan poliklinik spesialis kandungan pada bulan Agustus 2017 hingga Februari 2018, yang dimulai dari proses penunjukan pembimbing, pencarian masalah, pengajuan judul, sidang proposal, pengumpulan data, pengolahan data dan sidang hasil. Penelitian ini dilakukan karena terdapat beberapa indikator SPM-RS yang pencapaiannya belum sesuai standar. Rancangan penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan desain *cross sectional*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner kepuasan pasien dan observasi waktu tunggu pelayanan kepada 186 sampel responden. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus *Isaac* dan *Michael*. Serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen pendukung berupa jadwal praktek dokter, register pasien rawat jalan, laporan rekapitulasi bulanan, dan catatan jam kedatangan dokter. Analisis data menggunakan analisis statistik univariat.