

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Bahwa dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan Rumah Sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, perlu mengatur Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien & efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016).

Menurut Herlambang (2016) menyatakan Standar dengan persyaratan minimal adalah yang menunjuk kepada keadaan minimal yang harus dipenuhi untuk dapat menjamin terselenggaranya pelayanan bermutu. Standar masukan yaitu jenis, jumlah, dan kualifikasi tenaga pelaksana, jenis, jumlah dan spesifikasi pada tenaga pelaksana, serta jumlah dana (standar tenaga, standar sarana). Standar lingkungan yaitu garis-garis besar kebijakan, pola organisasi serta manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap pelaksana pelayanan (standar organisasi dan manajemen). Standar proses yaitu tindakan medis dan tindakan nonmedis pelayanan kesehatan (standar tindakan).

Menurut Kemenkes (2008) tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, standar untuk Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap yaitu kurang dari 2 jam. Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap adalah waktu mulai pasien

dinyatakan boleh pulang oleh dokter sampai dengan informasi tagihan diterima oleh pasien (Kemenkes, 2008).

Dalam proses pemulangan pasien di RS Hermina terdapat tiga jenis jaminan yang pasien gunakan yaitu seperti jaminan pribadi, jaminan asuransi / perusahaan, dan jaminan BPJS. Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 19 – 18 Oktober 2019, lama waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi pemulangan pasien yang tertinggi ada pada pasien dengan jaminan asuransi yaitu sebesar 3 jam 37 menit 30 detik, pada pasien dengan jaminan pribadi yaitu 2 jam 52 menit 15 detik, dan pasien dengan jaminan BPJS sebesar 2 jam 26 menit 30 detik. Dapat dilihat pasien dengan jaminan pribadi merupakan tertinggi kedua yang memiliki waktu yang melewati standar yang telah ditetapkan Kemenkes. Pasien dengan jaminan pribadi seharusnya tidak memiliki waktu yang cukup lama dalam proses pemulangan pasien dikarenakan tidak menunggu konfirmasi dari pihak asuransi seperti pada pasien dengan jaminan asuransi, maka dari itu penelitian ini dimaksudkan untuk melihat penyebab dari lamanya proses pemulangan pasien dengan jaminan pribadi yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Kemenkes yaitu < 2 jam dan standar RS Hermina Daan Mogot yaitu sebesar kurang dari satu jam.

Hasil observasi selama tiga minggu dengan kriteria inklusi yaitu semua pasien rawat inap dengan jaminan pribadi dan eksklusi yaitu pasien dengan kondisi khusus (seperti terdapat pemeriksaan lanjutan akibat dari keadaan pasien yang belum pulih). Hal ini dapat dilihat hasil pada minggu pertama dengan jumlah pasien pulang sebanyak lima orang yaitu sebesar 2 jam 52 menit 15 detik, hasil pada minggu kedua dengan jumlah pasien pulang sebanyak sembilan orang yaitu sebesar 2 jam 44 menit 40 detik, dan pada minggu ketiga jumlah pasien pulang sebanyak tujuh orang yaitu sebesar 2 jam 48 menit 27 detik. Berdasarkan hasil observasi selama tiga minggu dengan jumlah pasien pulang sebanyak 21 (dua puluh satu) dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi pemulangan pasien dengan jaminan pribadi yaitu sebesar 2 jam 48 menit 27 detik. Berdasarkan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 standar untuk pemberian informasi tagihan

pasien rawat inap yaitu kurang dari 2 jam dan standar RS Hermina Daan Mogot untuk proses pemulangan pasien rawat inap yaitu kurang dari satu jam. Hal ini menunjukkan belum tercapainya standar untuk proses pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan Pribadi.

Kegiatan administrasi pemulangan pasien dengan jaminan pribadi terdiri dari beberapa proses yang saling berkaitan yaitu terdapat proses keperawatan, proses penunjang medik, proses farmasi rawat inap, dan proses administrasi rawat inap. Proses keperawatan merupakan suatu kegiatan yang diawali dari instruksi dokter yang memperbolehkan pasien pulang sampai perawat memberikan informasi kepada bagian keuangan. Proses penunjang medik merupakan suatu kegiatan konfirmasi mengenai hasil penunjang medik seperti hasil lab, radiologi, serta tagihan yang dimiliki pasien yang akan diserahkan kepada bagian administrasi. Proses farmasi rawat inap merupakan suatu kegiatan menerima retur obat pasien dari bagian keperawatan serta resep terakhir pasien yang diberikan dokter sampai informasi diberikan kepada bagian administrasi rawat inap. Proses administrasi merupakan suatu kegiatan membuat rincian biaya dan pengecekan tagihan pasien sampai informasi tagihan keluar dan dapat diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil observasi awal rata-rata lama waktu yang digunakan pada setiap proses yaitu pada proses keperawatan sebesar 1 jam 41 menit 24 detik, pada proses penunjang medik sebesar 18 menit, pada proses farmasi sebesar 1 jam 30 menit, dan proses administrasi sebesar 15 menit 30 detik. Dapat dilihat dari hasil observasi proses yang cukup memakan waktu yaitu pada proses keperawatan dan proses farmasi rawat inap. Berdasarkan hasil observasi awal terdapat beberapa dugaan yang menjadi kendala dalam kegiatan proses pemulangan pasien yang cukup memakan waktu khususnya pada proses keperawatan yaitu kendala pertama ada pada saat kegiatan *posting* atau kegiatan konfirmasi mengenai informasi pasien pulang dengan menghubungi bagian yang bersangkutan dengan menggunakan telepon yang ada di *nurse station* namun bagian yang bersangkutan sulit dihubungi atau sedang *online* (sedang menerima telepon) serta menggunakan grup watsApp dan hal tersebut cukup memakan waktu yang lama karena

perawat harus menunggu dan mencoba menghubunginnya bagian tersebut berulang kali. Kendala yang kedua yaitu mengenai jumlah SDM dan jumlah pasien yang pulang dalam hari yang sama yaitu di bagian *nurse station* yaitu dimana perawat cukup kewalahan dalam mengurus kegiatan administrasi pemulangan pasien jika banyak pasien pulang pada hari yang sama karena jumlah perawat yang berjaga di *nurse station* yaitu berjumlah satu atau dua orang sedangkan perawat memiliki tugas keperawatan lainnya seperti memenuhi panggilan pasien yang sedang dirawat, mengganti infus, memberikan obat, menemani dokter melakukan visit, dan sebagainya. Kendala yang ketiga yaitu dimana terdapat ketidaksesuaian SPO dari proses yang dilaksanakan dalam proses pemulangan pasien. Kendala yang keempat pada IT (Infrastruktur Teknologi Informasi) yaitu dimana bagian administrasi rawat inap memerlukan waktu yang cukup lama untuk melakukan posting bila bagian farmasi belum selesai melakukan input mengenai obat pasien di sistem.

Dampak dari ketidaktercapaian standar proses *billing* pada pemulangan pasien rawat inap yaitu adalah peningkatan angka kejadian LOS IGD yang rata-rata disebabkan akibat dari *waitinglist* kamar rawat inap yang masih penuh. Dari hasil telaah dokumen di bagian Mutu RS Hermina Daan Mogot angka LOS IGD pada periode bulan Juli – September 2019 yaitu 2 jam 29 menit 09 detik dengan standar RS Hermina Daan Mogot untuk LOS IGD yaitu < 2 jam. Hasil dari observasi awal dan telaah dokumen penyebab dari tingginya angka LOS IGD RS Hermina Daan Mogot yaitu rata-rata diakibatkan oleh *waitinglist* kamar perawatan.

Menurut hasil penelitian Adarini & Syah (2016) menunjukkan bahwa variabel Sumber Daya Manusia, infrastruktur Tehnologi Informasi, Standar Operating Procedur dan faktor dari pasien/keluarga pasien berpengaruh terhadap proses manajemen pasien pulang dan memberi dampak terhadap kepuasan kerja para pegawai dan kepuasan pelanggan sebagai penerima layanan kesehatan. Hasil penelitian menyatakan bahwa Lamanya waktu tunggu untuk proses administrasi rawat inap di Rumah Sakit “N” adalah karena berbagai hal yang saling terkait di bangsal, instalasi farmasi, dan

departemen administrasi. Penyebab utama yang dapat diidentifikasi dalam hal sistem adalah sumber daya manusia dan fasilitas infrastruktur di tiga unit (Sari et al., 2017).

Menurut hasil penelitian Alamsyah (2017) menyatakan masalah yang terjadi di Unit Rawat Inap adalah ketika dalam waktu yang bersamaan ada DPJP lain yang melakukan visite, bila hal ini terjadi dan kebetulan juga pasien banyak pulang, maka proses pemulangan pasien menjadi lebih lama. Hal tersebut dikarenakan jumlah SDM yang ada di Unit Rawat Inap belum mencukupi dan tidak adanya pembagian tugas yang jelas pada tiap shift nya. Pada alur proses pemulangan pasien rawat inap yang sebenarnya ditemukan ketidaksesuaian terhadap SPO pemulangan pasien rawat inap Rumah Sakit Masmitra yang telah ada. Dari hasil penelitian dapat dilihat waktu rata – rata keluarga pasien menerima informasi tagihan adalah 160 menit, waktu ini masih tergolong cukup lama, karena dalam KepMenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa standar pada waktu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap adalah < 2jam sedangkan waktu rata - rata pasien keluar dari kamar rawat inap adalah 182 menit dimulai sejak DPJP menyatakan pasien boleh pulang (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan teori Herlambang (2016) dalam standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi dalam menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu yaitu telah ditetapkannya standar masukan (*input*) yang berupa standar jenis, jumlah, kualifikasi, serta spesifikasi tenaga pelaksana yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Standar proses yaitu tindakan medis dan tindakan nonmedis pelayanan kesehatan (standar tindakan) merupakan salah satu dari standar pelayanan minimal dalam mengendalikan mutu pelayanan. Aspek penting dalam mewujudkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi dapat berjalan dengan pasti (Gobel & Koton, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Pada tahun 2019 Lama waktu pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Jakarta Barat berdasarkan hasil dari observasi awal yang dilakukan selama beberapa minggu dengan pola obeservasi dilakukan selama dua hari dalam satu minggu, hasil pada minggu pertama yaitu sebesar 2 jam 52 menit 15 detik, hasil pada minggu kedua yaitu sebesar 2 jam 44 menit 40 detik, dan pada minggu ketiga yaitu sebesar 2 jam 48 menit 27 detik. Berdasarkan hasil observasi selama beberapa minggu waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi pemulangan pasien dengan jaminan pribadi dengan jumlah pasien pulang dua puluh satu orang yaitu sebesar 2 jam 48 menit 27 detik dan hal ini menunjukkan ketidaktercapaian standar yang telah ditetapkan Kemenkes untuk standar waktu pemberian informasi tagihan pasien yaitu kurang dari 2 (dua) jam. Terdapat banyak faktor yang menjadi peyebab dari lamanya waktu pemulangan pasien rawat inap salah satunya yaitu dapat dilihat dalam proses pemulangan pasien seperti proses keperawatan, proses penunjang medik, proses farmasi rawat inap, dan proses administrasi rawat inap . Dampak yang ditimbulkan akibat dari lamanya waktu pemulangan pasien rawat inap mengakibatkan meningkatnya angka LOS IGD di RS Hermina Daan Mogot pada periode bulan Juli- September 2019 yaitu dengan rata-rata waktu sebesar 2 jam 29 menit 09 detik yang disebabkan akibat dari *waitinglist* kamar perawatan. Maka penelitian ini dilakukan untuk melihat penyebab terjadinya waktu tunggu dalam proses pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi. Dari latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian adalah “Analisis Penyebab Waktu Tunggu dari Proses Administrasi Pemulangan Pasien Rawat Inap dengan Jaminan Pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019.”

1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1.3.1. Apa penyebab yang mengakibatkan ketidaktercapaian standar waktu dalam proses administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019?

- 1.3.2. Bagaimana gambaran pada tahap proses keperawatan dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019?
- 1.3.3. Bagaimana gambaran pada tahap proses penunjang medik dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019?
- 1.3.4. Bagaimana gambaran pada tahap proses farmasi rawat inap dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019?
- 1.3.5. Bagaimana gambaran pada tahap proses administrasi rawat inap dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui penyebab yang ketidaktercapaian standar waktu dalam proses administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran pada tahap proses keperawatan dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019.
2. Mengetahui gambaran pada tahap proses penunjang medik dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019.
3. Mengetahui gambaran pada tahap proses farmasi rawat inap dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019.
4. Mengetahui gambaran pada tahap proses administrasi rawat inap dalam administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi peneliti

Untuk menambahkan wawasan dan masukan dalam memahami dan menganalisa suatu masalah yang berkaitan dengan proses administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi.

1.5.2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pencapaian standar waktu pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi.

1.5.3. Bagi Universitas

1. Terbentuknya suatu kerja sama yang baik antara pihak Rumah Sakit dan Pihak Kampus dalam upaya meningkatkan pengetahuan, serta upaya peningkatan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan, informasi dan referensi untuk pengembangan bahan ajar.

1.5.4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain untuk penelitian lanjutan.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian tentang analisis lama waktu proses pemberian informasi tagihan Pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2019. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2019 sampai dengan Januari 2020 di RS Hermina Daan Mogot. Penelitian ini dimaksudkan karena lama waktu pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi di RS Hermina Daan Mogot Jakarta Barat yaitu hasil dari observasi awal sebanyak 2 jam 48 menit 27 detik sedangkan standar dari Kemenkes tahun 2008 yaitu sebesar kurang dari dua jam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dari data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi. Data sekunder diperoleh dari telaah data berupa data laporan Mutu RS

tahunan terkait dengan waktu proses pemulangan pasien rawat inap dengan jaminan pribadi, data Rekam Medis Pasien rawat inap, dan SOP.