

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan suatu institusi di mana segenap lapisan masyarakat bisa datang untuk memperoleh upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif). Upaya inilah yang merupakan fungsi utama suatu rumah sakit pada umumnya.

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan rujukan medik spesialisik dan subspecialistik, dengan fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) bagi pasien (Depkes RI, 1989). Sesuai dengan fungsi utamanya tersebut, perlu pengaturan sedemikian rupa sehingga rumah sakit mampu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya dengan lebih berdaya guna (efisien) dan berdaya guna (efektif).

Rumah sakit di masa depan sudah harus mempersiapkan sejak sekarang dengan mengikuti paradigma baru di mana orang memandang rumah sakit sebagai center of excellence atau pusat keunggulan, oleh karena itu rumah sakit tidak boleh menyajikan pelayanan dengan tingkat kualitas yang tidak professional dan tidak bermutu, mengingat kesadaran masyarakat akan perlunya pelayanan kesehatan yang memuaskan akan terus meningkat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan satu di antara kebutuhan dasar yang diperlukan semua orang. Hal ini sudah disadari sejak dulu sehingga

setiap kebijakan pemerintah di bidang pembangunan kesehatan selalu ditujukan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui akreditasi atau spesifikasi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Standarisasi mutu pelayanan diupayakan untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan yang berkualitas. Standarisasi dapat dilakukan oleh penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit rumah bersalin, puskesmas dengan membuat standar kerja, standar praktik atau standar evaluasi untuk menjaga mutu atau kualitas pelayanan.

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Keuntungannya, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (opname).

Prosedur merupakan bagian dari mutu pelayanan dan akreditasi rumah sakit maka dengan adanya prosedur merupakan salah satu bentuk dari peningkatan mutu pelayanan dan pencapaian nilai akreditasi rumah sakit. Selain itu prosedur juga merupakan pedoman yang dapat member acuan bagi pola kerja yang terarah (Sabarguna S. Boy, 2005:19).

Pada pelayanan rawat jalan salah satu prosedur yang harus berjalan dengan baik adalah pelayanan terhadap pasien dengan alur sebagai berikut :

1. Pasien mendaftar di loket rawat jalan;

Pada saat pasien akan melakukan kegiatan rawat jalan terlebih dulu yang harus di lakukan oleh pasien adalah mendaftarkan diri ke loket pendaftaran. Hal ini di tujukan agar pasien terdaftar dalam buku *register* dan agar pasien mendapatkan hal-hal yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Pasien menunggu panggilan pada poliklinik yang di tuju;

Disaat pasien menunggu panggilan untuk menerima pelayanan kesehatan di poli yang ditujunya, ada hal yang dilakukan oleh petugas rekam medis yaitu mendistribusikan rekam medis yang sudah di isi pada saat pendaftaran tadi ke poli-poli yang dituju oleh pasien yang sudah terdaftar, agar rekam medis tersebut dapat di isi oleh dokter atau perawat.

3. Pasien menuju ruang periksa pelayanan rawat jalan;

Setelah mendapatkan giliran dipanggil oleh petugas, pasien diarahkan langsung menuju tempat pemeriksaan dokter (poli umum atau poli kesehatan anak) sesuai dengan keluhan yang dialaminya. Pada prosedur ini pasien mulai mendapatkan pelayanan berupa pelayanan medis, sesuai dengan poli yang di tujunya dan tentu saja di tangani juga oleh ahlinya.

4. Pasien perlu pelayanan penunjang;

Jika dokter merasa perlu pasien menerima tindakan lanjutan maka pasien di haruskan untuk mengikuti tindakan lanjutannya. Di mana dalam hal ini pasien menerima pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialis medis termasuk tindakan *One Day Care* (ODC). Pelayanan Rawat Singkat/*One Day Care* (ODC) adalah unit pelayanan kesehatan yang diperuntukkan bagi penderita yang berdasarkan

pemeriksaan medis oleh dokter, memerlukan observasi guna penentuan diagnosa lebih lanjut atau memantau respon terhadap terapi sementara yang diberikan atau guna observasi atas pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, radiology, dan lain-lain yang sedang dilakukan.

5. Pasien meninggalkan poli.

Para pengunjung mengecek kembali perlengkapan yang dibawa dan diwajibkan selalu berpartisipasi aktif menjaga kebersihan dan keasrian ruangan pelayanan dan halaman tempat pelayanan kesehatan.

Setelah pasien pulang maka rekam medis yang tadi di bawa ke poli yang di tuju pasien diambil kembali oleh bagian distribusi untuk dilakukan penganalisaan ketidaklengkapan baik itu yang harus di isi oleh dokter atau perawat ataupun petugas rekam medisnya. Setelah semua itu selesai maka rekam medis tadi di simpan sesuai dengan nomor rekam medisnya di tempat penyimpanan dengan teratur, karena kemungkinan suatu saat nanti rekam medis itu akan di gunakan kembali.

Masalah pelayanan di rumah sakit yang diberikan kepada pelanggannya yang masih membutuhkan adanya seorang petugas dan arsip file rekam medis sebagai identitas setiap pelanggan yang memakan banyak waktu yang tidak sebentar untuk sampai ke tangan dokter yang bersangkutan.

Selain itu setelah pelanggan ditangani oleh dokter yang bersangkutan, maka pelanggan harus ke loket pembayaran dengan membawa kertas yang diberikan oleh perawat ke bagian loket pembayaran. Hal ini membuat pelanggan harus menunggu waktu yang lama.

Seperti uraian yang telah disebutkan diatas, maka rumah sakit telah memiliki masalah utama, yaitu masalah kualitas pelayanan dan bagaimana menyimpan data pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih personal bagi tiap pelanggannya, sehingga tercipta interaksi antara rumah sakit dan pelanggan.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran umum alur pelayanan poliklinik di unit rawat jalan anak Rumah Sakit Sumber Waras , Jakarta Barat.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan gambaran umum alur pelayanan rawat jalan anak di Rumah Sakit Sumber Waras , Jakarta Barat.
- b. Mendapatkan gambaran tata cara pelayanan rawat jalan di unit rawat jalan anak di Rumah Sakit Sumber Waras , Jakarta Barat.
- c. Mendapatkan gambaran tentang alur pasien baru di unit rawat jalan anak Rumah Sakit Sumber Waras.
- d. Mendapatkan gambaran tentang alur pasien lama . di unit rawat jalan anak Rumah Sakit Sumber Waras.
- e. Mendapatkan gambaran tentang alur pasien askes di unit rawat jalan anak Rumah Sakit Sumber Waras.
- f. Mendapatkan gambaran tentang alur pasien jamkesmas di unit rawat jalan anak Rumah Sakit Sumber Waras..

C. MANFAAT

1. Bagi Mahasiswa

- a. Memperoleh pengetahuan serta wawasan dalam system alur rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta Barat.
- b. Dapat mengetahui tata cara penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta Barat.
- c. Mendapatkan bahan untuk penulisan laporan praktek kerja tentang system alur rawat jalan di Rumah Sakit Waras, Jakarta Barat.
- d. Meningkatkan pemahaman tentang system alur rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta Barat.

2. Bagi Fakultas

- a. Meningkatkan kualitas program pendidikan sistem alur rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta barat.
- b. Terbinanya suatu jaringan kerjasama dengan institusi lahan magang dalam upaya meningkatnya dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.

3. Bagi Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta Barat

- a. Dapat mengembangkan kemitraan dengan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
- b. Memperoleh masukan tentang sistem alur rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta barat.
- c. Hasil studi ini merupakan suatu masukan bagi pihak Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta barat. sebagai usulan penyempurnaan sistem alur rawat jalan.