

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Seiring dengan perjalanan waktu, rumah sakit berkembang setahap demi setahap menjadi bentuknya yang kompleks seperti sekarang. Saat ini rumah sakit merupakan suatu institusi di mana segenap lapisan masyarakat bisa datang untuk memperoleh upaya penyembuhan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitative*). Upaya inilah yang merupakan fungsi utama suatu rumah sakit pada umumnya.

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan rujukan medik spesialistik dan subspesialistik dengan fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitative*) bagi pasien (Depkes,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 merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan medik dan pelayanan non medik. Dalam system kesehatan nasional, rumah sakit mempunyai kedudukan sebagai pusat rujukan medis. Rumah

sakit merupakan organisasi yang sangat unik dan rumit serta keahlian yang dituntutnya sangat kompleks (Silalahi, 1989).

Rumah sakit di masa depan sudah harus dipersiapkan 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 profesional 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 sertifikasi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Standarisasi mutu pelayanan diupayakan untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan 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.

Dengan makin berkembangnya ilmu dan teknologi kedokteran serta permintaan pasien akan layanan yang baik, maka makin dibutuhkan peningkatan mutu rumah sakit dalam segala bidang pelayanan. Terutama dalam menghadapi pasar bebas di zaman sekarang telah membuka peluang bagi para investor asing dengan modal yang kuat serta teknologi canggih baik dari segi peralatan dan sarana maupun dari segi manajemen dan SDM. Oleh karena itu, hal ini menjadi

tantangan bagi semua pihak manajemen rumah sakit dalam menghadapi persaingan tersebut untuk menarik konsumen (dalam hal ini pasien) agar mau memilih rumah sakit yang terbaik pelayanannya serta dapat dipercaya dalam memberikan penyembuhan bagi penyakit yang dideritanya.

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan. Mutu pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pelanggan, dimana makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut makin baik pula mutu pelayanan yang dihasilkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.66 / Menkes / II / 1987 yang dimaksud rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnose, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

Pelayanan rawat jalan (ambulatory) adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (hospitalization) (**Feste, 1989**). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (home care) serta di rumah perawatan (nursing homes).

Mutu pelayanan unit Rawat Jalan (Poliklinik) dapat memberikan persepsi

tingkat mutu rumah sakit secara keseluruhan bagi pelanggan, karena diasumsikan kontak pertama pelanggan dengan rumah sakit adalah melalui unit rawat jalan, sehingga mutu unit rawat jalan harus di desain sedemikian rupa (*Quality Or Design*) oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan pelanggan.

Terhadap pelayanan keseluruhan proses pelayanan termasuk didalamnya ketersediaan sarana dan prasarana rumah sakit guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Demikian keberhasilan suatu rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis medis atau kecanggihan fasilitas pelayanan rumah sakit, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor non medis baik faktor internal maupun faktor eksternal.

Rumah Sakit Agung sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada pasien tidak terlepas dari hal yang telah disebutkan diatas. Untuk mempersiapkan hal tersebut maka Rumah Sakit Agung harus benar-benar mempersiapkan diri baik segi dari manajemen, sarana dan prasarana, SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas serta peraturan di rumah sakit yang memudahkan pasien agar dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara efektif dan efisien.

Rumah Sakit Agung memiliki 62 tempat tidur dengan 18 spesialis dan 9 sub spesialis. Salah satu diantaranya yaitu Poliklinik Spesialis Anak, yang memiliki 1 Dokter Spesialis Anak yang tetap dan 4 Dokter Spesialis Anak yang tidak tetap. Dimana jadwal praktek Dokter Spesialis Anak yang tetap yaitu dari Senin sampai Jumat mulai pukul 08.00-14.00 WIB sedangkan Dokter Spesialis Anak yang tidak tetap jadwalnya tidak setiap hari mulai pukul 14.00-20.00 WIB. Dokter Spesialis Anak memiliki tugas untuk memberi pelayanan dokter di poliklinik dan menjadi

dokter konsulen yang ikut dalam pelaksanaan operasi Sectio Cesarea bersama Dokter Spesialis Kebidanan pada jam kantor yaitu pukul 08.00-16.00 WIB sedangkan untuk dokter yang tidak tetap memiliki jadwal sebagai dokter konsulen di luar jam kantor. Jadwal dokter spesialis sebagai dokter praktek di poliklinik dan sebagai dokter konsulen apabila ada operasi sectio caesarea yang bersamaan membuat pelayanan di poliklinik anak menjadi terganggu. Terganggunya dikarenakan dokter spesialis tidak selalu ada di poliklinik pada jam praktek yang sudah dijadwalkan.

Dilihat dari penjelasan tersebut berarti pengelolaan manajemen ketenagaan SDM khususnya tenaga dokter spesialis anak belum berjalan dengan baik atau maksimal. Karena dapat diketahui bahwa tugas dokter yang pada satu waktu mempunyai tugas dan tanggung jawab di dua tempat yang berbeda ini menyebabkan adanya kekurangan dari pelayanan di poliklinik anak Rumah Sakit Agung. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien di poliklinik anak karena pasien dapat menunggu lama untuk mendapat pelayanan dokter yang tidak selalu ada di poliklinik.

Berdasarkan masalah tersebut maka penulis tertarik melakukan pengamatan lebih lanjut mengenai pelayanan rawat jalan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Agung.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran umum pelayanan rawat jalan di poliklinik anak Rumah Sakit Agung Jakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pelayanan administrasi dan penerimaan pasien rawat jalan poliklinik anak di Rumah Sakit Agung Jakarta
- b. Mengetahui pelayanan Dokter di unit rawat jalan poliklinik anak Rumah Sakit Agung Jakarta
- c. Mengetahui pelayanan Keperawatan di unit rawat jalan poliklinik anak Rumah Sakit Agung Jakarta

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Institusi

Memperoleh masukan kepada pihak RS tentang gambaran pelayanan rawat jalan di poli anak.

1.3.2 Bagi Mahasiswa

- a) Meningkatkan pengetahuan tentang mutu pelayanan terhadap rumah sakit
- b) Meningkatkan mutu kinerja di instalasi rawat jalan
- c) Mendapatkan gambaran berbagai permasalahan nyata di lapangan

1.3.3 Bagi Fakultas

- a) Terbinanya suatu kerja sama yang baik antara pihak Rumah Sakit dan Universitas dalam upaya peningkatan pengetahuan dan keterampilan
- b) Meningkatkan kualitas pendidikan dengan melibatkan tenaga terampil dan tenaga lapangan dalam proses kegiatan magang yang dilakukan
- c) Sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi Universitas dan mahasiswa lain