

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari pembangunan kesehatan. Intinya sistem kesehatan merupakan seluruh aktifitas yang mempunyai tujuan utama untuk mempromosikan, mengembalikan dan memelihara kesehatan. Sistem kesehatan memberi manfaat kepada masyarakat dengan distribusi yang adil. Sistem kesehatan tidak hanya menilai dan berfokus pada “tingkat manfaat” yang diberikan, tetapi juga bagaimana manfaat itu didistribusikan.

Secara teori, sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah yang tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam rangka setiap anggota masyarakat, negara akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup yang berkaitan dengan hidup berdampingan dengan orang lain di sekelilingnya. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering kita artikan sebagai “kebutuhan publik”. Salah satu contoh kebutuhan publik yang mendasar adalah kesehatan. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat.

Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya Rumah Sakit. Tujuan utama dari adanya Rumah Sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai suatu lembaga sosial yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki sifat sebagai suatu lembaga yang tidak ditujukan untuk mencari keuntungan atau *non profit organization*. Walaupun demikian kita dapat menutup mata bahwa dibutuhkan sistem informasi di dalam rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional di bidang kesehatan. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibanahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak Rumah Sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen Rumah Sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di Rumah Sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf Rumah Sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) dan bersifat berkesinambungan (*continous*) artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukannya keberadaannya dalam masyarakat ada pada setiap saat yang dibutuhkan. Atau pelayanan tersebut terus berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan kesehatan pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit sumber daya Umum Penyangga Perbatasan Betun. Terkait dengan tersedia dan berkesinambungan di Rumah Sakit RSUPP Betun saat ini Sistem rujukan dari puskesmas Ke Rumah sakit yang jelas sesuai diagnosa. namun pada saat ini system rujukan yang diterima dari Rumah Sakit puskesmas berupa rujukan online karena menyangkut covid-19. sehingga bisa mendapatkan ketersediaan dari Rumah Sakit untuk menerima pasien tersebut untuk ditindak lanjuti.

Pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) dan bersifat berkesinambungan (*continous*) artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang

dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukannya serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada setiap saat yang dibutuhkan. Tersedia dan berkesinambungan Pelayanan kesehatan yang baik seharusnya selalu ada di dekat masyarakat dan saling berkomunikasi dengan baik dengan instansi lainnya.

Selain itu, tercantumnya pelayanan kesehatan sebagai hak masyarakat dalam konstitusi, menempatkan status sehat dan pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat. Fenomena demikian merupakan keberhasilan pemerintah selama ini dalam kebijakan politik di bidang kesehatan (*health politics*), yang menuntut pemerintah maupun masyarakat untuk melakukan upaya kesehatan secara tersusun, menyeluruh dan merata.

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 spesialis 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).

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 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 spesifikasi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Standarisasi mutu pelayanan diupayakan untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan yang berkualitas.

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).

Pada pelayanan rawat jalan salah satu prosedur yang harus berjalan dengan baik adalah pelayanan terhadap pasien dengan alur sebagai berikut di Rumah Sakit umum penyangga perbatasan Betun:

1. Pasien mendaftar di loket rawat jalan;

Pada saat pasien akan melakukan kegiatan rawat jalan terlebih dulu yang harus dilakukan 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 poliklinik 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.

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.

Pengunjung juga harus mengecek kembali perlengkapan yang dibawah 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 poliklinik 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.

sehingga tercipta interaksi antara rumah sakit dan pelanggan berbagai permasalahan semakin banyak yaitu tentang keluhan pasien berobat di rumah sakit semakin meningkat, Karena Pasien mengeluh tentang antrian yang lama

dan sikap petugas yang kurang responsif. Pasien merasa kesulitan menyesuaikan persyaratan administrasi, pasien BPJS kesehatan dengan model kepesertaan lama atau asuransi kesehatan. Sosialisasi yang kurang menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan BPJS kesehatan tidak relevan dan membingungkan. Akibatnya staf Rumah Sakit menerima komplain atau kemarahan pasien, dituduh mempersulit, bahkan dituding mencari keuntungan.

Tidak sedikit juga masyarakat yang mendatangi Rumah Sakit bukan untuk berobat melainkan untuk menanyakan mengenai perihal BPJS, sebagaimana terjadi di Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun, Implementasi program BPJS kesehatan bersinggungan langsung terhadap pasien yang datang berobat di Rumah Sakit. Jumlah kunjungan pasien semakin meningkat sehingga mengakibatkan antrian yang sangat panjang. Dan membuat pasien harus menunggu lama untuk mendatangi bagian informasi sampai dengan pasien mengambil obat di Farmasi. Dengan kepuasan pasien menunjukkan terdapat hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien

. Model kepuasan yang komprehensif yang harus dirasakan oleh setiap pasien pada pelayanan di Rumah Sakit, baik barang dan jasa dalam penelitian ini meliputi: Bukti Langsung, yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. didalam penelitian ini bukti langsung yang dinilai diberikan oleh rumah sakit Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun, kebersihan gedung Rumah Sakit, lingkungan Rumah Sakit



yang bersih, teratur dan aman bagi pasien, keadaan *water closet* (WC) bersih dan tersedia air bersih memiliki ruang tunggu yang nyaman.

Berkaitan dengan rumusan di atas data pasien di Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Keadaan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan**  
**Betun Tahun 2018-2020**

No.	Tahun	Pasien rawat jalan	Jumlah pasien yang sembuh	Keterangan
1.	2018	11.890 pasien	9.765 pasien	mengalami kenaikan pada 2019 sebanyak 15,88%
2.	2019	15.880 pasien	13.976 pasien	Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 33,6%
3.	2020	10.336 pasien	8.566 pasien	

Sumber : RSUPP Betun, 2021

Dari penjelasan tabel 1.1 di atas dapat kita ketahui bahwa jumlah pengunjung rawat jalan di Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun yang tidak stabil pada 3 tahun terakhir ini, pada tahun 2018 jumlah pasien yang sembuh sebanyak 9.765 pasien dari 11.890 pasien, pada tahun 2019 jumlah pasien yang sembuh sebanyak 13.976 pasien dari 15.880 pasien, sedangkan pada tahun 2020 jumlah pasien yang sembuh sebanyak 8.566 pasien dari 10.336 pasien, dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan Rumah Sakit mengurangi jumlah pengunjung sebanyak 50% sebagai upaya dalam memutuskan rantai penyebaran covid-19.

Di Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun juga memiliki tenaga medis yang Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**

**Keadaan Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan  
Betun Tahun 2018-2021**

No	Tenaga Medis	Tingkat pendidikan	Jumlah tenaga medis
1.	Dokter speliasis penyakit dalam	PNS	3 orang
2.	Dokter speliasis bedah	PNS	2 orang
3.	Tenaga kebidanan	Kontrak daerah	20 orang
4.	Dokter spesialis patologo klinik	PNS	10 orang
5.	Dokter umum	PNS	6 orang
6.	Dokter gigi	Kontrak daerah	1 orang
7.	Tenaga keperawatan	Kontrak daerah	30 orang
8	Total	72 orang	

*Sumber: RSUPP Betun, 2021*

**Tabel 1.3**

**Tenaga Non Medis Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun Tahun  
2018-2021**

Tenaga non medis	Tingkat pendidikan	Jumlah tenaga non medis
Tenaga non kesehatan	SMA	6 orang
Tenaga kesehatan masyarakat	S1	4 orang
Tenaga non klinik	SMA	7 orang
Tenaga fisik	SMA	5 orang
Tenaga kesehatan	Kontrak daerah	7 orang
Farmasi	PNS	4 orang
Jumlah		34 orang

Sumber: RSUPP Betun, 2021

Dari penjelasan tabel 1:2 dan tabel 1.3 di atas memperlihatkan bahwa keadaan tenaga medis dan non medis di RSUPP Malaka dapat disimpulkan bahwa Tenaga Medis Dokter speliasis penyakit dalam yang pendedikan PNS

sebanyak 3 orang, Tenaga non medis Tenaga non kesehatan yang pendedikan SMA sebanyak 6 orang, Tenaga Medis Dokter speliasis bedah yang pendedikan PNS sebanyak 2 orang, Tenaga non medis Tenaga kesehatan kemasyarakata yang pendedikan SI sebanyak 4 orang, Tenaga Medis Tenaga kebidanan yang pendedikan Kontrak Daerah sebanyak 20 orang. Jadi total keseluruhan 105 tenaga medis dan non medis

**Tabel 1.4**  
**Data Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas**  
**Kabupaten Malaka Tahun 2018-2021**

No	Puskesmas	Rawat jalan	Jenis penyakit
1	Betun	2444	Diare, Tipes, Maag, Hipertensi
2	Weliman	349	Diabetes, batuk pilek, demam biasa, dll
3	Besikama	743	Batuk pilek, malaria, ISPA, dll

*Sumber : Dinas Kesehatan, Malaka 2021*

Data tabel 1.4, menunjukan bahwa rumah sakit umum dengan puskesmas di kabupaten Malaka dapat disimpulkan sebagai berikut, puskesmas betun banyaknya pasien rawat jalan 2444 dengan jenis penyaki diare, tipes, maag, dan hipertensi. Puskesmas weliman banyaknya pasien rawat jalan 349 dengan jenis penyaki diabetes, batuk pilek, demam biasa, puskesmas Besikama banyaknya pasien rawat jalan 743 dengan jenis penyaki Batuk pilek, malaria, ISPA, dll.

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “KESEHATAN PADA UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN BETUN KABUPATEN MALAKA”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah pelayanan Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada unit Rawat Jalan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian yakni: untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan dalam upaya meningkatkan kualitas Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

### **1. Secara teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan studi yang dapat menjadisumbangan pemikiran ilmiah, serta dapat melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada ilmu pengetahuan, khususnya pelayanan publik.

### **2. Secara praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun, Kab.Malaka.