

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Instalasi administrasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang merupakan unit pelayanan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan administrasi pasien rawat inap. Keberadaannya tidak terlepas dari unit lain yang ada dan terkait dengan rumah sakit sesuai dengan alur penerimaan pasien rawat inap. Tidak tertibnya pelayanan administrasi rawat inap pada salah satu bagian akan menghambat proses pelaksanaan pelayanan administrasi pasien rawat inap yang lainnya. Penyelenggaraan masa perawatan pasien yang efektif pada semua unit pelayanan mulai dari pasien diterima hingga keluar dari rumah sakit sangat diharapkan oleh masyarakat, sehingga perlu diteliti mengenai proses pelayanan administrasi pasien rawat inap.

Instalasi ini dianggap yang paling mengetahui tentang informasi pasien. Adanya kesalahan dan kurangnya informasi mengenai pasien, perhitungan perincian biaya layanan rawat inap yang kurang akurat, koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat inap yang tidak berjalan sebagaimana mestinya dengan unit lain yang bersangkutan akan mempengaruhi jalannya proses administrasi pasien, pada akhirnya akan memberikan dampak yang kurang baik bagi pasien ataupun bagi rumah sakit itu sendiri. Administrasi

pasien rawat inap memerlukan petugas yang terampil, sarana dan prasarana yang memadai, serta prosedur yang mudah dimengerti dalam melaksanakan proses pelayanan bagi pasien rawat inap khususnya.

Kebutuhan dan tuntutan ini hanya bisa dipenuhi dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya, suka ataupun tidak RSUD Soreang wajib membenahi pelayanan kesehatannya. Pasien yang dihadapi saat ini, sangat berbeda dengan masa-masa sebelumnya. Pasien semakin terdidik dan cenderung bervariasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya, sehingga pihak penyedia jasa kesehatan dalam hal ini rumah sakit harus mampu memenuhi kepuasan dan menjaga hak-hak pasien. Jika layanan sesuai dengan yang diharapkan dan dikehendaki pasien maka pasien akan merasa puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menimbulkan dampak negatif terhadap rumah sakit tersebut sehingga menyebabkan penurunan pasien.

Pasien yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, dapat diartikan sebagai keluhan yang wajib dibenahi ataupun diperbaiki oleh rumah sakit tersebut. Berikut ini merupakan pelayanan yang disediakan oleh RSUD Soreang yang bersifat medis (dokter, perawat, psikolog, satuan pengamanan dan lain-lain) dan bersifat non medis seperti, struktur organisasi, sistem pelayanan kesehatan (administrasi, tata usaha, biaya, sistem asuransi, kemampuan, sarana dan prasarana penunjang pusat kesehatan lainnya). Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, dengan segenap tenaga kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi

kepuasan pasien adalah lengkapnya pelayanan yang baik, sopan dan nyaman, peralatan medik, bangunan dan fasilitas yang memadai, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Hal inilah yang belum dimiliki oleh para tenaga kesehatan RSUD Soreang, sehingga masyarakat tidak mau melakukan medikal check-up, berobat, rawat inap, ataupun melakukan kegiatan kesehatan lainnya.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang strategis dalam melakukan upaya untuk mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini didapat karena rumah sakit menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang padat akan teknologi dan padat akan pakar kesehatan khususnya. Peran tersebut pada zaman sekarang makin menonjol, mengingat timbulnya perubahan sebagai bagian dari globalisasi yang secara terus-menerus. Perubahan yang menjadi fenomenal terjadi dalam struktur sosial ekonomi masyarakat dan pelayanan lebih bermutu, ramah serta sanggup dalam memenuhi kebutuhan perubahan yang menuntut perubahan dalam pola pelayanan kesehatan di Indonesia.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk perusahaan yang sangat kompleks, baik ditinjau dari aspek organisasi, informasi dan teknologi serta sumber daya manusia. Sebagaimana dibidang usaha lain, rumah sakit pun dari waktu ke waktu selalu dihadapkan pada lingkungan yang berubah-ubah dan persaingan. Banyak tuntutan di zaman sekarang ini terhadap kualitas dan kuantitas Pelayanan yang menyatu dengan berbagai macam kebijakan dan program kegiatan dalam melaksanakan pelayanan jasa kesehatan.

Organisasi pelayanan kesehatan tersebut mengadopsi suatu strategi yang tidak hanya menghasilkan pendapatan yang besar, tetapi juga harus memperhatikan peningkatan kepuasan pasien sehingga pasien tersebut tidak mau berobat ke tempat lain. Hal tersebut, dapat dilakukan oleh rumah sakit dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dalam mengefektifkan dan memberdayakan pelayanan administrasi pasien rawat inap.

Buruknya pelayanan rumah sakit, seringkali ditentukan dengan buruknya pelayanan rawat inap yang terdiri dari pelayan medis ataupun non medis (administrasi). Sebagai indikator tingkat keberhasilan atau gambaran tentang keadaan pelayanan di rumah sakit, biasanya dapat terlihat dari segi tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan, mutu pelayanan dan tingkat efisiensi pelayanan.

Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat kehidupan masyarakat, maka semua negara berupaya dan berlomba-lomba untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya diselenggarakan sendiri (individu) atau bersama-sama (kelompok) dalam suatu organisasi untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan ataupun kelompok dalam masyarakat.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan,

kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (6) memaparkan bahwa Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara Pasal (7) mengemukakan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan realita pemaparan latar belakang tersebut penulis memaparkan permasalahan sebagai berikut :

1. Prosedur yang banyak dan rumit meyebabkan pelayanan menjadi lambat dan kurang efektif.

Contoh : pengalaman menunggu selama berjam-jam ini, diakui Ina, bukan kali pertama dirasakan. Dia sudah beberapa kali dirawat di RSUD Soreang dengan bentuk pelayanan yang sama: menunggu tanpa kepastian kapan dirawat. ”Bisa dilihat sendiri ada yang dirawat di lorong karena ruangan penuh. Banyak juga yang kayak saya dilama-lamain dapat penanganannya,” katanya. Sumber : (Jawa Barat Ekspres).

2. Mahalnya biaya pelayanan

Contoh : malam tadi sekitar pukul 22.00, anak saya step/sakit, lalu saya bawa ke RSUD Soreang, Kab Bandung namun pelayanan dan kondisinya sangat kumuh. Lalu anak saya diperiksa disatukan dgn orang dewasa yang banyak bergeletakan disitu. Seharusnya anak bayi dipisahkan dari org dewasa. Alangkah parahnya lagi setelah itu saya harus membayar sebesar Rp 300.000 dgn dikasih obat sirup saja 2 botol kecil. Kok mahal banget, dokter spesialis anak saja tidak akan sampai segitu. Sumber : (*PRFM News Channel*).

3. Kurangnya publikasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Pasien Instalasi Rawat Inap.

Contoh : ketika peneliti mendatangi objek penelitian, peneliti sangat sulit menemukan SOP Pelayanan Administrasi Pasien Instalasi Rawat Inap begitu juga masyarakat.

4. Pernyataan yang kurang tepat dari Staf Pelayanan Administrasi Pasien Instalasi Rawat Inap.

Contoh : salah seorang keluarga pasien menceritakan bahwa ketika saudaranya sakit parah dan harus di rawat inap di RSUD Soreang, petugasnya mengatakan bahwa “*Mohon maaf, ruang rawat inapnya lagi penuh dan terisi semuanya*”. Namun ketika salah seorang keluarga pasien mengecek ke ruang rawat inap yang lain, ternyata masih kosong. Kemudian keluarga pasien menekan pihak rumah sakit yang pada

akhirnya, pasien bisa dimasukkan ke ruang rawat inap, setelah menunggu selama berjam-jam di ruangan UGD (Unit Gawat Darurat).

5. Sarana dan Prasarana yang kurang dan belum memadai dalam rangka menunjang kegiatan Pelayanan Administrasi Pasien Instalasi Rawat Inap.

Contoh : keterbatasan rumah sakit dalam menyediakan komputer dan website untuk proses pendataan pasien, sering kali menyebabkan kekeliruan terhadap data pasien yang lainnya.

Ketidaksesuaian antara peraturan yang ada dengan fenomena yang terjadi dilapangan serta banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Soreang, menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan kajian sebagai berikut :

1. Problem Statement

Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung belum sesuai dengan unsur-unsur *Good Governance*.

2. *Problem Question*

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis sebagai khasanah kemajuan ilmu, berpartisipasi dalam rangka memakmurkan dan mengembangkan pengetahuan, wawasan dan konsep khususnya mengenai Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi, bermanfaat dan aplikatif bahan alternatif atau pertimbangan sekaligus evaluasi atau masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung untuk mengembangkan dan memperbaiki khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap.

E. Lokasi dan Lamanya Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Jalan Alun-Alun Utara Nomor 1 Soreang - Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Kode Pos 40912, Telp 022-5891355, 022-5896590, 022-5896591, Fax : 022-5896592, E-Mail : sim_rsud_soreang@yahoo.com

2. Lamanya Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan, yang terdiri dari tanggal 01 Maret – 31 Juli 2017. (Agenda Penelitian terlampir dalam Tabel 1.1.)

Tabel 1.1
Agenda Penelitian

No	Kegiatan	Thn	Bln	Mg	2017																								
					Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Tahap Persiapan																												
	1 Penjajagan																												
	2 Studi Pustaka																												
	3 Pengajuan Judul																												
	4 Pengajuan Proposal																												
	5 Perbaiki Proposal																												
2	Tahap Pelaksanaan																												
	1 Observasi																												
	2 Wawancara																												
3	Tahap Penyusunan																												
	1 Pengolahan Data																												
	2 Analisis data																												
	3 Penyusunan Draft Skripsi																												
4	Tahap Pengujian																												
	1 Sidang Proposal																												
	2 Sidang Skripsi																												

Sumber (Penelitian, 2017)