
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa kesehatan dan memiliki misi memberikan pelayanan prima bagi seluruh lapisan masyarakat, serta dengan adanya kebutuhan pasien yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan yang nyaman, aman, mempunyai standar pelayanan yang memuaskan, serta menyediakan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cilegon senantiasa memperbaiki kinerja kegiatan operasionalnya secara kontinu, baik medis maupun non medis (www.rsud-cilegon.com).

Pelayanan kesehatan yang disebutkan dalam misi dan strategi RSUD Cilegon adalah layanan medis dan layanan penunjang medis dengan rincian seperti pada Tabel 1.1. Adapun Tabel 1.1 tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rincian Pelayanan Kesehatan RSUD Cilegon (Sumber: Bag. Diklat RSUD Cilegon, Profil RSUD Kota Cilegon tahun 2009)

No	Layanan Kesehatan RSUD Cilegon	
	Layanan Medis	Layanan Non Medis
1	Instalasi Rawat Jalan	Instalasi Radiologi (elektromedik)
2	Instalasi Rawat Inap	Instalasi Laboratorium
3	Instalasi Gawat Darurat	Instalasi Farmasi (Apotik dan Dipo Obat)
4	Instalasi Bedah	

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa proses layanan rawat jalan merupakan salah satu proses layanan kesehatan medis di RSUD Cilegon. Sudah barang tentu, kualitas layanan rawat jalan pun terus ditingkatkan oleh pihak RSUD Cilegon. Disamping itu, untuk mendapatkan layanan rawat jalan tersebut, pasien harus mengikuti alur pelayanan dan melakukan layanan pada setiap unit yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit.

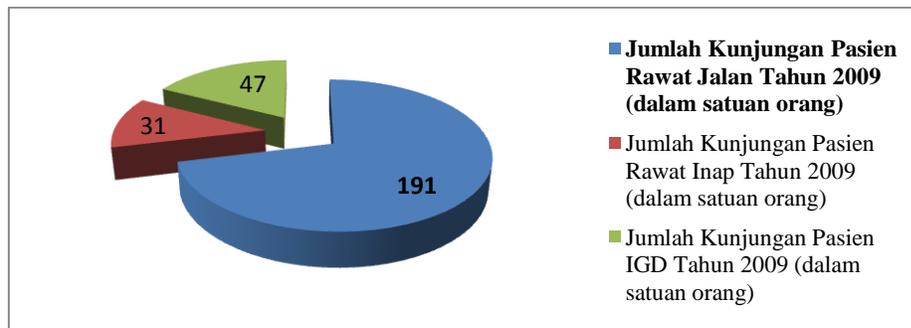
Berikut ini ditampilkan unit-unit layanan kesehatan yang terlibat pada layanan rawat jalan RSUD Cilegon:

Tabel 1.2 Unit-Unit Layanan Kesehatan yang Terlibat Pada Layanan Rawat Jalan RSUD Cilegon (Sumber: Bag. Diklat RSUD Cilegon, Profil RSUD Kota Cilegon Tahun 2009)

No	Proses Layanan RSUD Cilegon	Unit yang terlibat dalam alur proses layanan di RSUD Cilegon							
		Unit Pendaftaran	Unit Pengurusan kartu Askes dan JPS	Unit Poliklinik	Unit Apotik	Instalasi Laboratorium	Instalasi Radiologi	Unit Dipo Obat	Unit Kasir
1	IGD	√	–	–	√	√	√	√	√
2	Rawat Jalan	√	√	√	√	√	√	√	√
3	Rawat Inap	√	√	–	√	√	√	√	√

Menurut keterangan dari pihak RSUD Cilegon, yang diperlihatkan pada Tabel 1.2, didapatkan informasi bahwa jika dibandingkan dengan proses layanan rawat inap dan IGD (Instalasi Gawat Darurat), proses layanan rawat jalan merupakan layanan yang paling banyak melibatkan unit layanan kesehatan lainnya sehingga dapat pula dikatakan bahwa proses layanan rawat jalan memiliki ruang lingkup proses yang besar, kompleks, dan paling mewakili semua layanan kesehatan yang disediakan oleh pihak rumah sakit jika dibandingkan dengan jenis layanan lainnya.

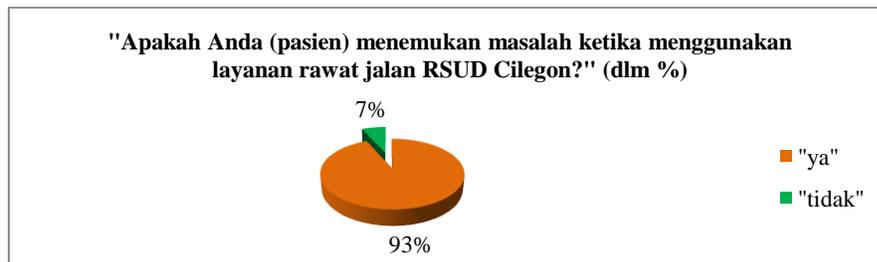
Selain berkenaan dengan banyaknya unit yang terlibat, proses rawat jalan RSUD Cilegon juga merupakan proses layanan dengan jumlah pasien terbanyak dibandingkan dengan proses rawat inap dan instalasi gawat darurat, dimana rata-rata jumlah pasien rawat jalan adalah sebanyak 191 orang per hari, sedangkan rata-rata jumlah pasien rawat inap serta instalasi gawat darurat adalah sebanyak 31 orang per hari dan 47 orang per hari. Hal ini dapat dijelaskan oleh gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Perbandingan Rata-Rata Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Cilegon
(Sumber: Bag. Diklat RSUD Cilegon, Profil RSUD Kota Cilegon Tahun 2009)

Banyaknya unit layanan kesehatan yang terlibat dalam proses layanan rawat jalan dan banyaknya pasien yang dilayani, membuat proses layanan ini menjadi berdampak besar pada penilaian kualitas pelayanan dan kinerja RSUD Cilegon keseluruhan.

Akan tetapi pada penyelenggaraan kegiatan operasionalnya, masih banyak pasien RSUD Cilegon ternyata mengeluhkan bahwa pihak rumah sakit belum memberikan kinerja yang maksimal terhadap proses layanan rawat jalan. Hal ini diperkuat oleh data hasil pengolahan kuesioner yang disebarkan pada bulan Februari 2010 terhadap 10% pasien rawat jalan dalam seminggu, yaitu 120 responden (kuesioner dan hasil data pengolahan terlampir pada Lampiran A.1 dan A.2). Pada data hasil pengolahan kuesioner didapatkan bahwa 93% pasien mengemukakan bahwa masih merasa menemukan masalah ketika menggunakan layanan rawat jalan RSUD Cilegon, sedangkan 7% pasien lainnya mengemukakan bahwa mereka tidak menemukan masalah ketika menggunakan layanan rawat jalan rumah sakit tersebut, dan dijelaskan pada Gambar 1.2 berikut ini:



Gambar 1.2 Diagram Komposisi Pasien yang Menemukan Masalah saat menggunakan Layanan Rawat Jalan (Sumber: Data Kuesioner terhadap 10% pasien rawat jalan dalam seminggu, Bulan Februari 2010)

Adapun gejala-gejala keluhan atau masalah yang dikemukakan oleh pasien adalah mengenai hal waktu menunggu (proses layanan lama), birokrasi yang *bertele-tele* (proses layanan yang rumit dan kurang jelas), kesigapan dan keramahan petugas, kejelasan informasi mengenai proses layanan, keikutsertaan mengambil keputusan berobat, kepercayaan terhadap petugas, kebebasan memilih tempat berobat, kebersihan ruangan pengobatan dan toilet, serta lain sebagainya. Kondisi permasalahan yang demikian, mengindikasikan bahwa pasien merasa kurang puas dengan layanan rawat jalan RSUD Cilegon. Adapun persentase masing-masing keluhan terlampir pada data hasil pengolahan kuesioner, yaitu Lampiran A.2.

Selain itu, berdasarkan sumber, diperoleh juga pernyataan dari pihak internal yang menerangkan kinerja RSUD Cilegon belum maksimal, termasuk layanan rawat jalan. Dr Zaenael Arifin selaku Direktur RSUD Cilegon menyatakan, *"Menginjak usia ke-8 tahun, pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) masih dikeluhkan masyarakat karena kinerjanya dianggap belum maksimal"* (www.pelita.or.id, 29 April 2009).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dikemukakan, maka perlu adanya suatu perbaikan secara kontinu terhadap proses layanan rawat jalan RSUD Cilegon yang diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanannya sehingga dapat

diterima oleh masyarakat, baik dari segi kemudahan, keterjangkauan, keamanan, maupun kenyamanan, serta untuk mencapai visi dan misi rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana usulan perbaikan proses layanan rawat jalan di RSUD Cilegon untuk usulan dalam meningkatkan kinerja rumah sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Membuat usulan perbaikan proses layanan rawat jalan di RSUD Cilegon untuk usulan dalam meningkatkan kinerja rumah sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini akan membantu RSUD Cilegon dalam memperbaiki dan mengevaluasi proses layanan rawat jalan terhadap pasien.
2. Penelitian ini memberikan usulan perbaikan layanan rawat jalan kepada pihak RSUD Cilegon sehingga layanan tersebut dapat lebih optimal, cepat dan memuaskan (mengurangi tingkat komplain pasien), atau sesuai dengan kebutuhan pasien maupun visi dan misi rumah sakit.
3. Simulasi yang dilakukan pada penelitian ini membantu pihak RSUD untuk mendapatkan model gambaran pelaksanaan proses layanan rawat jalan di RSUD Cilegon sehingga outputannya dapat dianalisis lebih lanjut sebagai informasi yang dapat mendukung peningkatan kinerja rumah sakit.

1.5 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada proses layanan rawat jalan di RSUD Cilegon yang ditujukan pada pelanggan eksternal dan internal yaitu pasien dan karyawan.
2. Pengukuran biaya tidak diperhitungkan.
3. Tidak memperbandingkan waktu siklus antara proses layanan rawat jalan *eksisting* dan usulan.
4. Layanan poliklinik yang diteliti adalah layanan pada poliklinik umum.
5. Penelitian dilakukan pada alur layanan rawat jalan dari sisi pihak RSUD Cilegon saja, sedangkan rekanan tidak dibahas, seperti Askes Center, Jamsostek, dan lain sebagainya,
6. Output dari penelitian ini berupa usulan desain proses layanan rawat jalan RSUD Cilegon, sedangkan implementasi perbaikan proses layanan rawat jalan tidak dibahas.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Dasar Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian yang terdahulu. Selain itu, pada bab ini juga dibahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dibahas langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Metodologi penelitian pada proposal tugas akhir ini terdiri dari model konseptual dan sistematika penyelesaian masalah (SPM),

yang merupakan tahapan-tahapan yang dimulai dari tahap melakukan observasi di RSUD Cilegon hingga tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini selain dibahas mengenai visi, misi, nilai, dan tujuan organisasi RSUD Cilegon, juga diuraikan data-data yang diperlukan dalam penelitian yaitu berupa:

1. Data perkembangan jumlah pasien,
2. Alur proses layanan rawat jalan *eksisting* serta permasalahan yang muncul dalam alur pelayanan tersebut,
3. Waktu proses layanan rawat jalan *eksisting* (dari pasien mulai mendaftar sampai menyelesaikan keseluruhan layanan rawat jalan),
4. Ketersediaan SDM, fasilitas, informasi, dan teknologi dalam layanan rawat jalan,
5. Identifikasi kebutuhan pelanggan internal (dokter, perawat, karyawan, dan pihak manajemen) dan pelanggan internal (pasien).

Bab V Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasannya, yang diperoleh dari hasil pengolahan data. Dari hasil analisis ini dapat diusulkan usaha-usaha penyederhanaan alur pelayanan medis.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan penelitian tugas akhir ini serta saran/masukan yang diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.