

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tempat untuk memberikan pelayanan medik jangka pendek dan jangka panjang yang meliputi kegiatan observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitasi bagi semua orang yang menderita sakit atau luka serta bagi mereka yang melahirkan dan juga pelayanan rawat jalan bagi yang membutuhkan sesuai dengan penyakit yang dideritanya (Soebarto, 2019). Namun sekarang ini rumah sakit tidak saja berfungsi sebagai tempat untuk pengobatan penyakit dan luka-luka, tetapi telah berkembang ke arah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat yang menyangkut aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit bukan hanya sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi dan sebuah organisasi. Oleh karena itu, rumah sakit merupakan lembaga yang padat modal, padat karya, padat teknologi dan padat masalah yang dihadapinya. Di pihak lain, Rowland dan Rowland dalam buku *Hospital Administration Handbook* (2015) menyampaikan bahwa rumah sakit adalah salah satu sistem kesehatan yang paling kompleks dan paling efektif di dunia (Aditama,2015)

Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Medan yang berdiri pada tahun 2014. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit kelas B dengan jumlah tempat tidur 200 unit. Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rumah sakit didukung perawat sebanyak 244 orang. Penilaian kinerja

rumah sakit berdasarkan nilai Bed Occupancy Rate (BOR) pada tahun 2014 yaitu sebesar 34%. Pada tahun 2015, Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan menjadi salah satu provider BPJS Kesehatan sehingga menyebabkan peningkatan nilai BOR, dari sebesar 29,5% pada bulan Januari 2015 meningkatkan menjadi sebesar 54,3% bulan Februari dan terus mengalami peningkatan sekitar 10-15% sepanjang tahun 2015.

Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2007). Waktu tunggu dalam pelayanan administrasi pasien pulang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di RS Royal Prima. Pasien yang semula menganggap mutu pelayanan RS Royal Prima baik, bisa saja berubah pendapat dengan adanya kejadian ini. Oleh karena itu, permasalahan waktu tunggu proses administrasi pasien pulang ini perlu segera diselesaikan.

Berdasarkan pengamatan penulis selama penelitian, ternyata proses pengurusan administrasi pasien pulang merupakan suatu rangkaian yang kompleks dan merupakan gabungan kinerja beberapa bagian di rumah sakit, seperti bagian keperawatan, bagian farmasi, bagian penunjang medik, bagian administrasi rawat inap dan kasir rawat inap. Oleh karena itu, bila ada satu unit atau bagian yang tidak maksimal dalam bekerja, maka akan sangat mempengaruhi lamanya proses administrasi pasien pulang secara keseluruhan. Dalam pengamatan penulis, meskipun sistem informasi rumah sakit sudah ada, namun sering dirasakan belum berjalan optimal. Pegawai administrasi masih mengeluhkan bahwa sistem sering mengalami keterlambatan. Selain itu, koordinasi antar bagian yang terkait dengan waktu tunggu pasien pulang belum berjalan dengan baik. Masing-masing bagian beranggapan bahwa telah bekerja sesuai dengan standar

yang berlaku. Namun pada kenyataannya masih sering terjadi kesalahpahaman antar pihak terkait yang menyebabkan lamanya waktu tunggu penyelesaian administrasi pasien rawat inap.

Dari hasil penelitian sebelumnya oleh Mutiarawati (1996) tentang analisa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian administrasi rawat inap yang akan pulang menyebutkan bahwa setiap bagian yang terlibat dengan penyelesaian administrasi mempunyai waktu yang lama untuk menyelesaikan administrasi pasien pulang. Pengamatannya terhadap jumlah waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian setiap tahapan administrasi pasien rawat inap yang telah diperbolehkan pulang. Seluruh proses administrasi pasien pulang membutuhkan waktu 1176,6 menit (20 jam). Hanya 1 responden yang dapat menyelesaikan proses ini dalam 135 menit (2 jam 15 menit). Dari 26 responden dengan instruksi pulang pada pagi hari membutuhkan waktu 486,7 menit (8 jam).

Di RS Royal Prima belum pernah dilakukan penelitian tentang pelayanan administrasi rawat inap, sehingga pihak rumah sakit masih menerka-nerka penyebab lamanya pelayanan administrasi di rumah sakit ini.

Bertitik tolak dari hal diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk mengkaji lebih lanjut masalah yang sedang terjadi agar dapat diketahui bagaimana analisis waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap sejak mendapatkan instruksi boleh

pulang dari dokter yang merawatnya sampai diperbolehkan membayar tergolong cukup lama, karena pasien baru dapat menyelesaikan administrasinya dalam waktu lebih dari 2 jam. Hal ini terjadi kepada hampir seluruh pasien, umum ataupun jaminan. Waktu yang cukup lama ini dapat menyebabkan kepuasan pasien menurun terutama kepada pasien umum. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana analisis waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketuinya analisis waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran input (sumber daya manusia yang , kebijakan, SIM RS, lama hari rawat) yang mempengaruhi kecepatan waktu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap di rumah sakit royal prima medan.
- b. Diketuinya ggambaran proses (proses di bagian perawatan, proses di bagian apotek dan proses di bagian administrasi rawat inap), yang mempengaruhi kecepatan waktu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap di rumah sakit royal prima.
- c. Diketuinya gambaran kualitas pelayanan administrasi rawat inap di rumah sakit royal prima medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi rumah sakit

Dapat memberikan gambaran mengenai waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima dan sebagai sumbang asih pemikiran untuk mempersingkat penyelesaian adminstrasi rawat inap sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu juga sebagai bahan pertimbangan rumah sakit untuk menyusun suatu kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit royal prima.

1.4.2 Manfaat bagi peneliti.

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan berfikir penulis dalam rangka menerapkan teori dan penulis juga dapat melihat aplikasi secara langsung di lapangan, sehingga dapat dilihat kesenjangan antara teori dan kenyataan.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan masukan dan pembanding dalam melakukan penelitian yang serupa atau dapat pula menjadi bahan sekunder bagi pihak lain yang memerlukan.