

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang bergerak dibidang kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Karimah, 2020). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020).

Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat karya, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan di rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin keilmuan. Dalam melaksanakan fungsinya, rumah sakit harus didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, ketersediaan sarana prasarana lainnya serta tata kelola manajemen dan administrasi kesehatannya (Dita, 2017).

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan perkantoran, seperti pencatatan, surat-menyurat, dan pengetikan. Di rumah sakit, pelayanan administrasi meliputi pencatatan administrasi penerimaan pasien dari saat pasien datang, pendaftaran, hingga pasien pulang. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan administrasinya. Masyarakat mengharapkan adanya pelayanan administrasi yang sederhana, mudah, dan cepat. Pelayanan administrasi kesehatan yang baik membutuhkan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang berkelanjutan. Artinya, pelayanan administrasi tidak hanya terbatas pada pencatatan dan pendaftaran, tetapi juga mencakup penyediaan data dan informasi pasien, layanan rawat jalan dan rawat inap, identifikasi penyakit, serta penyediaan obat (Tri, 2023).

Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima, mudah dijangkau serta bermutu. Seluruh proses pelayanan kesehatan akan berjalan dengan baik apabila didukung dengan pelayanan yang baik pula, salah satu jenis pelayanan kesehatan adalah administrasi dalam proses pemulangan pasien (Weny, 2022).

Proses pemulangan pasien ini mencakup kegiatan yang berlangsung saat rawat inap sampai sudah dianggap siap secara medis untuk pulang, namun belum secara fisik meninggalkan gedung rumah sakit. Proses ini melibatkan berbagai aktivitas yang memfasilitasi perpindahan pasien dari satu tempat perawatan kesehatan ke tempat perawatan lainnya, atau ke rumahnya. Ini adalah proses multidisipliner yang melibatkan dokter, perawat, pegawai di bagian penunjang dan administrasi, dan mungkin profesional kesehatan lainnya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kontinuitas perawatan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan (Dita, 2017).

Menurut Kemenkes (2020) tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, standar untuk Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap yaitu kurang dari 2 jam. Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap adalah waktu mulai pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter sampai dengan informasi tagihan diterima oleh pasien (Anis, 2020). Standar pelayanan minimal rumah sakit tentang waktu tunggu untuk pasien rawat inap yang ingin pulang ditetapkan oleh Kemenkes Nomor. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah tidak lebih dari 60 menit (Wresni, 2020).

Dampak akibat *waiting times* terhadap pasien dan rumah sakit, bagi pasien *waiting times* mengakibatkan kepuasan pasien menurun terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Akibat kepuasan pasien yang menurun sehingga secara tidak langsung juga berdampak terhadap rumah sakit itu sendiri seperti jumlah kunjungan pasien yang menurun yang disebabkan mutu pelayanan rumah sakit kurang baik, tidak tercapainya kinerja pelayanan rumah sakit sehingga mengakibatkan kerugian secara finansial bagi rumah sakit (Octasari, 2018).

Berdasarkan penelitian Dewi (2020) waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang telah ditetapkan, hal tersebut disebabkan beberapa faktor diantaranya jumlah sumber daya manusia atau ketenagaan dipolillinik rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis belum mencukupi, serta jumlah komputer yang kurang sehingga disaat pasien ramai terjadi penumpukan pasien.

Baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan kejelasan informasi pada proses administrasi (Fiani, 2021). Waktu tunggu atau *waiting times* merupakan komponen penting yang menentukan citra awal rumah sakit dan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien terjadi apabila antrian lama sehingga menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dan mempengaruhi kunjungan pasien dimasa mendatang (Laeliyah Nur, 2017).

Dalam prakteknya kegiatan administrasi pemulangan pasien rawat inap dengan terdiri dari beberapa proses yang saling berkaitan yaitu terdapat proses keperawatan, proses penunjang medik, proses farmasi rawat inap, dan proses administrasi rawat inap. Proses keperawatan merupakan suatu kegiatan yang diawali dari instruksi dokter yang memperbolehkan pasien pulang sampai perawat memberikan informasi kepada bagian keuangan. Proses penunjang medik merupakan suatu kegiatan konfirmasi mengenai hasil penunjang medik seperti hasil lab, radiologi, serta tagihan yang dimiliki pasien yang akan diserahkan kepada bagian administrasi. Proses farmasi rawat inap merupakan suatu kegiatan menerima retur obat pasien dari bagian keperawatan serta resep terakhir pasien yang diberikan dokter sampai informasi diberikan kepada bagian administrasi rawat inap. Proses administrasi merupakan suatu kegiatan membuat rincian biaya dan pengecekan tagihan pasien sampai informasi tagihan keluar dan dapat diberikan kepada pasien (Anis, 2020).

Penelitian ini akan dilakukan di RSU Royal Prima Medan yang beralamat di Jl. Ayahanda No. 68A, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota, Medan, Sumatera Utara 20118. Dari hasil prasurvey yang telah dilakukan peneliti dengan melakukan observasi menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu yang dibutuhkan di setiap setiap proses yaitu pada proses keperawatan lama waktu yang dibutuhkan yaitu 1 jam 54 menit, di proses penunjang medik lama waktu yang dibutuhkan 25 menit, pada proses farmasi lama waktu yang dibutuhkan 1 jam 38 menit, dan proses administrasi lama waktu yang dibutuhkan 30 menit.

Dari hasil observasi proses rangkaian administrasi yang dibutuhkan pasien rawat inap sebelum pulang cukup memakan banyak waktu, hal ini kemungkinan terjadi karena SDM yang kurang maksimal dalam melakukan pelayanan kepada pasien karena terbatasnya jumlah SDM serta kemampuan SDM yang kurang memadai, dan juga kendala pada sarana dan prasarana yang mana kemungkinan terdapt kendala pada sistem administrasi yang mengakibatkan lamanya proses administrasi pada pasien rawat inap yang akan pulang.

Oleh karena itu, perbaikan lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang di RSU Royal Prima Medan harus dilakukan perbaikan dan penanganan akar masalah dari lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan untuk penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang di RSU Royal Prima Medan hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan di RSU Royal Prima Medan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Akar Masalah dan Waktu yang Dibutuhkan Untuk penyelesaian Administrasi Pasien Rawat Inap yang Akan Pulang di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana akar masalah dan waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang di RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini tujuan penelitian terbagi atas 2 bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis akar masalah dan waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis akar masalah terkait proses pemulangan pasien rawat inap di ruang perawatan RSUD Royal Prima Medan.
2. Menganalisis akar masalah terkait proses pemulangan pasien rawat inap pada proses penunjang medik RSUD Royal Prima Medan.
3. Menganalisis akar masalah terkait proses pemulangan pasien rawat inap di instalasi farmasi RSUD Royal Prima Medan.
4. Menganalisis akar masalah terkait proses pemulangan pasien rawat inap di bagian ruang administrasi RSUD Royal Prima Medan.
5. Menganalisis waktu tunggu yang dibutuhkan untuk penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Manajemen RSUD Royal Prima Medan

Dapat mengetahui akar masalah serta kendala dalam penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang di RSUD Royal Prima Medan yang mana nantinya dapat dilakukan perbaikan pada akar masalah yang dihadapi serta kendala-kendala yang dihadapi.

1.4.2 Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, sumber informasi baru tentang akar masalah dan waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian administrasi pasien rawat inap yang akan pulang, dan juga dapat digunakan sebagai teori-teori pendukung bagi peneliti yang ingin melakukan dengan judul yang sama dengan penelitian ini dan dapat juga dijadikan sebagai bahan pembandingan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan peneliti dalam melakukan penelitian khususnya dibidang kesehatan masyarakat yang mana nantinya pengalaman serta ilmu yang didapat saat melakukan penelitian dapat digunakan atau diaplikasikan di tempat peneliti bekerja.