

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kemenkes, 2022). Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit adalah merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kedokteran yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan menyeluruh (*comprehensive*), kuratif (*kuratif*), dan preventif (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit ini juga merupakan pusat pelatihan staf medis dan pusat penelitian medis (Irawan, 2019).

2.2 Tujuan Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, fungsi rumah sakit dalam menjalankan tugasnya menurut UU RI No. 44 tahun 2009 pada pasal 4 adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan, pengobatan dan rehabilitasi Kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
2. Memelihara dan meningkatkan kesehatan diri melalui pelayanan medis komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan medis.
3. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kapasitas pemberian layanan kesehatan. Sedangkan tujuan Rumah Sakit menurut UU RI No. 44 (2009) pada pasal 3 adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan kondisi bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan.
2. Menjamin keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan menjaga standar pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, rumah sakit, dan petugas rumah sakit.

2.3 Pendaftaran Rawat Jalan

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang pola tarif perjam rumah sakit. Rawat jalan merupakan pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa diharuskan untuk menginap di rumah sakit.

Di rumah sakit terdapat sejumlah poliklinik yang memberikan pelayanan rawat jalan tergantung kapasitas rumah sakit. Sesuai standar pelayanan rumah sakit, tujuan pelayanan rawat jalan adalah mengupayakan kesembuhan pasien secara optimal melalui tindakan dan prosedur yang bertanggung jawab. (Wahyuningsih, 2019).

2.4 Pasien

Menurut (PERMENKES, 2018) pasal 1 ayat 2 tentang pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

2.5 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan mutu pelayanan yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit. Oleh karena itu, tujuan utama rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan prima sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien dicapai melalui pemahaman mereka terhadap pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keramahan pelayanan, dan pemberian informasi kepada pasien.(Supartiningsih, 2017).

Pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasien sehingga menimbulkan banyak keluhan. Keluhan muncul karena kesenjangan antara harapan pelanggan dan kehidupan nyata. Penanganan keluhan yang baik mendorong pasien untuk terus menggunakan layanan rumah sakit dan mungkin menjadi pasien seumur hidup. (Latupono et al., 2015).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, penilaian kepuasan pasien dilakukan melalui masukan pasien terhadap petugas pelayanan. Peran penting dari setiap sistem kesehatan adalah untuk secara konsisten menjamin kualitas layanan kesehatan dan terus meningkatkan layanan kesehatan yang diberikan (Suriana Esthi et al., 2017).

2.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan fungsi harapan pasien sebelum mengambil keputusan mengenai pilihan yang diberikan, dalam proses pemberian kualitas yang diterima dan kualitas hasil yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dengan kebutuhan pasien dan diakhiri dengan kepuasan mereka. Dua faktor utama yang

mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dianggap baik atau positif. Jika pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dianggap kualitas ideal atau prima. Jika pelayanan yang dirasakan lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dianggap negatif atau buruk (Anjaryani, 2009).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan pasien.

2.7 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal BAB I ayat 6 menyatakan:

Standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah Peraturan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar merupakan mandat daerah dan setiap warga negara mempunyai hak minimum. Ayat 7 indikator SPM adalah tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan beban sasaran yang hendak dipenuhi didalam pencapaian suatu SPM tertentu berupa masukan, proses, hasil, dana atau manfaat pelayanan.

Standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan penendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan standar pelayanan rumah

sakit. Standar pelayanan minimal ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator, kinerja, ukuran atau satuan rujukan, target nasional untuk tahun 2007 sampai dengan tahun 2012, cara perhitungan/rumus/pembilang penyebut/standar/satuan pencapaian kinerja dan sumber data (MENDAGRI, 2022).

Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pelayanan kesehatan., termasuk pelayanan rawat jalan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Namun dalam undang-undang tersebut tidak terlalu mencatumkan secara khusus mengatur tentang standar pelayanan minimal petugas pendaftaran rawat jalan. Demikian beberapa pelayanan yang diharapkan dari petugas pendaftaran rawat jalan dapat dicantumkan sebagai berikut:

1. Penerimaan pasien : Petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan dapat melayani pendaftaran pasien dengan ramah dan cepat. Hal ini meliputi proses pengambilan data pribadi pasien, informasi mengenai riwayat kesehatan pasien dan informasi mengenai jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien
2. Penjelasan tentang biaya : Petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan dapat memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap tentang biaya yang diharuskan dibayar oleh pasien. Hal ini meliputi informasi mengenai biaya pemeriksaan, biaya obat-obatan, dan biaya lainnya yang mungkin dibutuhkan oleh pasien.
3. Koordinasi dengan petugas kesehatan lainnya : Petugas pendaftaran rawat

jalan diharapkan dapat berkordinasi dengan petugas kesehatan lainnya untuk memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang optimal hal ini meliputi kordinasi dengan dokter, perawat, dan petugas laboratorium untuk memastikan hasil diagnosa dan pengobatan yang tepat untuk pasien.

4. Penanganan keluhan pasien : Petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan dapat menangani keluhan pasien dengan baik dan memberikan solusi yang tepat. Hal ini meliputi penanganan keluhan pasien mengenai pelayanan, biaya, dan fasilitas yang tersedia.

Waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan menurut Kepmenkes nomor 129/MENKES/SK/II/2008 merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rekam medis. *Resptime* pengirim dokumen rekam medis ke poliklinik dengan standar waktu ≤ 10 menit. Perhitungan *Resptime* rawat jalan mulai dari pertama kali pasien daftar dipelayanan pendaftaran sampai dokumen diterima dipoliklinik.

Undang-undang yang mengatur tentang sarana dan prasaran di tempat pendaftaran rawat jalan adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Menurut peraturan tersebut, sarana dan prasarana yang harus tersedia ditempat pendaftaran rawat jalan meliputi:

1. Ruang pendaftaran yang memadai, terang, dan bersih.
2. Meja pendafataran yang cukup dan kursi untik pasien.
3. Alat tulis dan kertas untuk kperluan administrasi.
4. Sistem informasi pelayanan kesehatan yang terkomputerisasi dan terintegrasi dengan pusat pelayanan kesehatan.

5. Sistem antrian untuk memastikan pasien dilayani secara teratur dan sesuai dengan prioritas.
6. Informasi tentang jadwal layanan dan biaya yang dikenakan.
7. Papan pengumuman tentang informasi kesehatan dan promosi kesehatan.
8. Pelayanan yang ramah dan bersahabat dari petugas pendaftaran