

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi yang membidangi pelayanan kesehatan saat sekarang ini mengalami perkembangan. Pada awalnya berorientasi sosial dengan manajemen secukupnya, tetapi seiring perkembangannya, ilmu manajemen modern, ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan serta tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, saat ini rumah sakit menjadi industri yang berkembang sangat pesat tetapi tidak mengabaikan fungsi utamanya sebagai fungsi sosial (Kamil, 2012). Tujuan adanya pengaturan penyelenggaraan rumah sakit yaitu untuk meningkatkan mutu serta mempertahankan standar pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 1, ayat 1 menyebutkan bahwa “Rumah Sakit adalah suatu instansi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan, serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna”. Kemudian pada pasal 3 disebutkan yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan paripurna tersebut adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, 2009). Rumah Sakit merupakan salah satu organisasi yang kompleks, baik dari segi manajemen maupun pelayanan yang diberikan. Berbagai bidang disiplin ilmu dan profesi dibutuhkan untuk mengoperasikan suatu rumah sakit diantaranya yaitu dokter, perawat, ahli gizi, apoteker, analis laboratorium, entomolog, radiografer, kesehatan lingkungan, akuntan, administrasi, pengamanan/ satpam, tenaga kebersihan, juru parkir dan lainnya.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan semua sumber daya manusia yang ada dalam rumah sakit harus saling bersinergis agar menciptakan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat. Salah satu aset yang sangat krusial didalam suatu rumah sakit yaitu sumber daya manusia. Berdasarkan WHO (2011) ada beberapa isu penting pada sumber daya manusia kesehatan di Indonesia salah satunya yaitu pengembangan tenaga kesehatan saat ini masih belum dapat terpenuhi dalam kebutuhan pelayanan kesehatan. Berdasarkan jumlah, kualitas, dan penyebaran tenaga kesehatan sudah baik tetapi dari segi pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan diseluruh wilayah Indonesia masih belum terpenuhi.

Pada pada pasal 12 Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 ini dinyatakan bahwa“ Persyaratan sumber daya manusia Rumah Sakit harus memiliki tenaga tetap yang meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit dan tenaga nonkesehatan”. Dalam Undang-undang tersebut juga diatur sedemikian rupa mengenai :

1. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit maka jumlah dan jenis sumber daya manusia harus sesuai.
2. Rumah sakit harus mempunyai data ketenagakerjaan sumber daya yang melakukan praktik ataupun pekerjaan dalam penyelenggaraan rumah sakit
3. Berdasarkan peraturan perundang-undangan rumah sakit dapat mempekerjakan tenaga tidak tetap beserta konsultan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan rumah sakit.

Undang-undang tersebut sudah mengatur sedemikian rupa mengenai ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Rumah sakit di Indonesia seharusnya mempedomani peraturan tersebut untuk menciptakan pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan standar nasional dan memenuhi harapan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Sumber daya manusia masih menjadi tantangan tersendiri bagi Indonesia seiring dengan visi Indonesia tahun 2025 untuk menjadikan Indonesia menjadi Negara maju, yaitu indikator negara maju dapat dilihat dari akses pendidikan dan kesehatan harus mudah dijangkau dan merata bagi seluruh rakyatnya tanpa disparitas. Pada bidang kesehatan pemerintah terus meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas dengan menetapkan berbagai program pelayanan kesehatan maupun aturan dan ketentuan agar adanya peningkatan mutu pada pelayanan kesehatan. Salah satu aturan yang ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah (Kemenkes, 2022). Peraturan Menteri Kesehatan ini menjadi acuan bagi rumah sakit dalam meningkatkan peran, fungsi keberadaannya di tengah masyarakat sebagai pusat pelayanan kesehatan secara komprehensif.

Kota Padang adalah ibukota Provinsi Sumatera Barat. Sebagai pusat pemerintahan, pusat pendidikan, pusat kesehatan, pusat perputaran perekonomian, pusat perkembangan kesehatan Kota Padang mengambil peran penting dalam

pelayanan kesehatan paripurna di Sumatera Barat. Kota Padang memiliki lebih banyak rumah sakit pemerintah ataupun rumah sakit swasta dan rumah sakit pendidikan jika dibandingkan dengan kabupaten/ kota lainnya di Sumatera Barat.

Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang adalah salah satu rumah sakit tipe C di Kota Padang yang terletak di Kecamatan Padang Timur, yang lebih familiar disebut Rumah Sakit Tentara (RST) oleh masyarakat Kota Padang. Rumah sakit ini menyelenggarakan fungsi kesehatan meliputi kegiatan pelayanan kesehatan, promotif, kuratif, preventif, dan rehabilitasi medik, serta dukungan kesehatan terbatas secara terus menerus di wilayah Korem 032/WBR dalam rangka mendukung tugas pokok Kesdaam I/BB.

Merujuk pada sejarah awal berdirinya Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang memang diperuntukan kepada Tentara Nasional Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman serta tuntutan kebutuhan akan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka rumah sakit ini berkembang secara terus-menerus sehingga saat ini rumah sakit dapat melayani pasien masyarakat umum. Letaknya yang strategis, menjadikan rumah sakit ini tinggi peminat dan hampir setiap hari antrian pasien sangat panjang. Hal ini mendefinisikan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit pada saat ini sangat tinggi.

Berdasarkan data dari profil Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2021, dalam pengoperasionalannya rumah sakit saat ini didukung oleh 596 Pegawai yang terdiri Tentara Nasional Indonesia (TNI), Pegawai Negeri Sipil (PNS), Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS), dan Mitra (lampiran 14). Rumah

Sakit ini memiliki jumlah dokter spesialis 49 orang, dari 49 orang dokter spesialis tersebut hanya 4 orang yang merupakan dokter spesialis tetap (TNI dan PNS), sedangkan 45 orang sisanya merupakan dokter mitra (*dokter part timer*).

Capaian indikator nasional mutu Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo berjumlah 13 indikator (lampiran 15 & 16). Pada tahun 2022-2024, indikator yang belum tercapai sesuai standar nasional mutu pelayanan rumah sakit, yaitu kepatuhan waktu visite dokter ($\geq 80\%$) dengan persentase berturut-turut 62% (2022), 67% (2023), dan 63.6% (2024). Robbins menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja seorang individu ada enam buah yaitu kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, komitmen kerja dan kemandirian dalam kerja. Salah satunya diantara indikator tersebut adalah ketepatan waktu, tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu dalam penyelesaian pekerjaan merupakan pengertian ketepatan waktu (Robbins, 2006). Kepatuhan waktu visite dokter merupakan salah satu Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit sebagaimana telah diperkuat dengan adanya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022.

Penelitian yang dilakukan Santi *et. al* (2021) pada 28 rumah sakit pendidikan utama, 13 rumah sakit pendidikan satelit dan 9 rumah sakit pendidikan afiliasi mengenai pencapaian Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pendidikan. Total keseluruhan sampel adalah 50 Rumah Sakit Pendidikan (Anugrahsari *et al.*, 2021). Berdasarkan hasil analisis Santi *et. al* (2021), terdapat 11 Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang

menunjukkan perbedaan bermakna antar jenis RS Pendidikan. Dalam pencapaian 2 (dua) indikator yaitu kepatuhan identifikasi pasien dan kepatuhan upaya pencegahan pasien jatuh RS Pendidikan Utama lebih baik. Rumah Sakit Pendidikan Satelit lebih baik dalam pencapaian 4 (empat) indikator yaitu waktu tunggu rawat jalan, kepatuhan jam visite dokter, waktu respon kegawatdaruratan, dan kepuasan pasien dan keluarga. Pada Rumah Sakit Pendidikan Afiliasi dalam pencapaiannya lebih baik 5 (lima) indikator yaitu kepatuhan *clinical pathways*, waktu lapor hasil tes kritis laboratorium, kecepatan waktu tanggap komplain, kepatuhan terhadap Formularium Nasional (Fornas), dan kepatuhan cuci tangan. Dari hasil penelitian Santi *et.al* ini dapat dilihat bahwa pada RS Pendidikan Satelit terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kepatuhan waktu visite dokter yang berbanding lurus, dalam artian bahwa kepatuhan waktu visite dokter yang tepat waktu dalam pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kepatuhan visite dokter di Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Metro Propinsi Lampung tahun 2019 mencapai 80,96 % , Rumah Sakit Cut Meuthia Kota Langsa Provinsi Aceh pada semester I tahun 2022 rata-rata mencapai 98,77%, Rumah Sakit Umum Daerah Sidiarjo Provinsi Jawa Timur pada semester I tahun 2023 mencapai 92,49%, dan Rumah Sakit Bali Med Kota Denpasar Propinsi Bali pada semester I tahun 2022 mencapai 87,99%.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Reyza, (2017) tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah dengan menggunakan dimensi penentu kualitas layanan yaitu *TERRA; Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability*, dan *Assurance* (Pz, 2017). Terdapat tiga kelompok yaitu kelompok

yang harus ditingkatkan kinerjanya (empati dan daya tanggap), kelompok yang perlu dijaga kinerjanya (jaminan dan kehandalan), dan kelompok yang belum perlu dilakukan perbaikan (bukti fisik) yang merupakan kesimpulan dari penelitian ini secara umum merupakan variable kualitas layanan pada rumah sakit ini. Pada pasien rawat inap, variabel jaminan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien memperoleh jaminan dari pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan baik dokter maupun petugas lainnya. Oleh karena itu tenaga dokter sangat disarankan untuk ikut serta dalam kegiatan-kegiatan pelatihan atau seminar yang berhubungan dengan penanganan pasien dan layanan prima.

Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa *et. al.*, (2020) yang berjudul Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020 yang menemukan bahwa variabel ketepatan waktu visite dokter dengan kepuasan pasien saling berhubungan (Mutmainnah *et al.*, 2021). Dalam penelitiannya disebutkan bahwa dalam pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan, adanya peralatan dan obat yang tepat, serta dengan efisien dalam biaya. Salah satu cara yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien yaitu kepatuhan waktu hal ini agar pasien lebih memahani dan mengerti tentang kepatuhan waktu yang diterapkan di rumah sakit. Suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya merupakan pengertian dari kepatuhan waktu. Kepatuhan waktu pelayanan dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh pihak rumah sakit. Setelah melakukan uji statistik maka diperoleh hasil bahwa ada

hubungan yang signifikan antara variable kepatuhan waktu dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Ulfa *et. al* ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepatuhan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya.

Hasil pra penelitian yang Penulis lakukan pada Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo pada akhir Desember 2023 sampai awal Januari 2024 di 6 ruang, diambil pada masing-masing ruangan 3-4 pasien yang sedang di rawat inap. Hasilnya dari 20 pasien angka kepatuhan waktu visite dokter yaitu 30%.

Berdasarkan data-data pendahuluan, teori-teori yang saling berkaitan, hasil penelitian terdahulu yang mendukung, serta pra penelitian yang telah penulis lakukan pada 6 (enam) bangsal rawat inap, menjadikan penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Analisis Kepatuhan Waktu Visite Dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang”**. Penelitian ini akan menggunakan konsep pendekatan teori sistem yaitu output, proses dan input.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah kepatuhan waktu visite dokter di instalasi rawat inap Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Menganalisis kepatuhan waktu visite dokter di instalasi rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryono Padang.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan kepatuhan waktu visite dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang.
2. Menganalisis penyebab ketidakpatuhan waktu visite dokter di instalasi rawat inap Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang meliputi kebijakan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana.
3. Menganalisis penyebab ketidakpatuhan waktu visite dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang meliputi administrasi penerimaan pasien rawat inap, jadwal visite dokter, pelaksanaan visite dokter, evaluasi dan pemantauan.
4. Menganalisis ketidakpatuhan waktu visite dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryono Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mahasiswa, khususnya dalam menganalisis kepatuhan waktu visite dokter spesialis di instalasi rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryono Padang. Kemudian untuk mengeksplorasi hasil penelitian menjadi daya ungkit bagi rumah sakit lebih berkembang.

1.4.2. Bagi Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi untuk evaluasi kapatuhan waktu visite dokter di instalasi rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk optimalisasi kepatuhan waktu visite dokter instalasi rawat inap di Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang untuk mengevaluasi kinerja dokter spesialis di Instalasi Rawat Inap dan menentukan arah kebijakan.

1.4.3. Bagi Program Studi Pascasarjana

Bagi akademisi Peminatan Administrasi Rumah Sakit Program Studi Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai masukan untuk pengayaan dan pengembangan ilmu pengetahuan.

