

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan kesehatan adalah salah satu jenis layanan publik yang merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya¹. Selain bertanggung jawab memberikan pelayanan yang berkualitas baik bagi masyarakat, pemerintah juga bertanggung jawab atas ketersediaannya fasilitas, sarana dan prasarana kesehatan.

Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, daerah memiliki suatu kewajiban yaitu menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaannya yaitu dibangunnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) pada setiap daerah otonom yang ada di Indonesia. Hal ini bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah menjangkau fasilitas kesehatan ketika mereka membutuhkan.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang

¹ Sunrestia Wiji One, Persepsi Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, Jawa Tengah, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012, (di akses Selasa, 2 Juli 2020, Pukul 20.56).

harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya².

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit³. Peranan terpenting rumah sakit sebagai layanan kesehatan adalah jaminan mutu layanan kesehatan yang artinya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan lebih memperhatikan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 Rumah Sakit di bagi menjadi dua yakni Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah sakit umum adalah yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya⁴.

Sebuah rumah sakit didirikan dan dijalankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis atau non medis dan tindakan diagnosis lainnya yang

² Lena Juniawati, Evaluasi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Daerah Demang Sepulau Raya (RSDDSR) Kabupaten Lampung Tengah, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poliklinik, Universitas Lampung, 2016, (di akses Selasa 2 Juli 2020, Pukul 21:20 WIB).

³ Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

dibutuhkan oleh masing-masing pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan di rumah sakit⁵. Di samping itu rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat dan sesuai dengan kemajuan teknologi kedokteran sehingga dapat berfungsi sebagai rujukan rumah sakit sesuai dengan tingkat rumah sakitnya.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang juga memiliki rumah sakit dengan jumlah 82 unit, 22 unit diantaranya merupakan RSUD yang tersebar di seluruh wilayah kabupaten atau kota⁶. Salah satu rumah sakit yang ada di Sumatera Barat adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang yang merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang ikut berkontribusi untuk meningkatkan kesehatan nasional. Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang pada tanggal 12 November 1984 diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI sebagai rumah sakit kelas C berdasarkan SK Menkes RI No. 481/Menkes/SK/1997. Selain itu RSUD Padang Panjang merupakan rumah sakit tipe C pertama yang berhasil meraih akreditasi paripurna di Sumatera Barat pada tahun 2017 sampai tahun 2020.

⁵ DjokoWijono, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, Ditjen Yanmed, 1999.

⁶ <http://bppsdmk.kemkes.go.id>

Gambar 1.1
Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit



Sumber: Website RSUD Padang Panjang, diakses 9 Juli 2020

Hal ini juga diungkapkan oleh Direktur Rumah Sakit Padang Panjang dikutip dalam media *online* yang mengatakan bahwa⁷:

“RSUD Padang Panjang menjadi yang pertama di Sumbar meraih status akreditasi Paripurna sebagai rumah sakit Tipe C, melompati dua status akreditasi (madya dan utama) setelah mendapatkan sertifikasi Dasar pada 2011 silam. Dan menurut Dirjen Pelayanan Kesehatan (Yankes) Kementerian Kesehatan RI, dr. Bambang Wibowo, SpOg pada awal Oktober lalu, RSUD Padang Panjang merupakan barometer rumah sakit di Sumbar. Sudah dapat menjadi tujuan studi banding di Sumbar”.

Berdasarkan kutipan berita tersebut dapat dilihat bahwa RSUD Padang Panjang merupakan rumah sakit pertama di Sumatera Barat yang berhasil meraih akreditasi paripurna sebagai rumah sakit Tipe C sehingga dapat menjadi tujuan studi banding bagi yang ingin melakukannya.

Penilaian akreditasi paripurna dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit, dimana akreditasi terbagi atas lima tingkatan yaitu Perdana, Dasar, Madya, Utama, dan Paripurna. RSUD Padang Panjang berhasil melompati dua tingkatan pada penilaian tersebut, dimana sebelumnya RSUD Padang Panjang berada pada

⁷Faisal Budiman, “RSUD Padang Panjang Raih Akreditasi Paripurna”, <https://www.padang-today.com>, 2017, (diakses Sabtu, 1 Agustus 2020, pukul 21:00 WIB).

tingkatan Dasar. Prestasi yang diraih ini merupakan salah satu capaian dari peningkatan di bidang kesehatan yang juga termasuk dalam visi dan misi Walikota Padang Panjang, sebagaimana yang telah disampaikan Walikota Padang Panjang dalam wawancara dengan media *online* di bawah ini⁸:

“Peningkatan di bidang kesehatan merupakan salah satu visi dan misi pemerintah Padang Panjang. Untuk urusan kesehatan, terutama bidang pelayanan merupakan indikator yang harus terlaksana secara maksimal. Hal itu merupakan pelayanan medis, maupun layanan non medis. Takaran kesejahteraan masyarakat tidak hanya berkaitan ekonomi, namun kesehatan juga merupakan hal yang sangat menentukan. Langkah utama yang dilakukan adalah bersikap tegas terhadap manajemen rumah sakit dalam hal peningkatan kualitas layanan.”

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Walikota Padang Panjang telah berusaha melakukan peningkatan dalam bidang pelayanan kesehatan dengan menjadikannya salah satu visi dan misi utama pemerintahan, sehingga RSUD Padang Panjang berhasil meraih akreditasi paripurna. Selain itu upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan bersikap tegas terhadap manajemen rumah sakit, sehingga diharapkan tidak ada lagi keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap rendahnya kualitas pelayanan di rumah sakit.

Dalam penyelenggaraan kesehatan, RSUD harus mampu memberikan pelayanan yang prima dengan kualitas yang baik kepada pasien. Keberhasilan rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari kepuasan pasien terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang diterapkan berdasarkan standar

⁸ Muhammad Arya, “RSUD Padang Panjang Raih Akreditasi Rumah Sakit Paripurna”, <http://padangkita.com>, (diakses Kamis, 2 November 2020, pukul 15:28 WIB).

pelayanan publik, sehingga dapat dibuktikan dengan prestasi yang diraih pada tahun 2019 oleh Rumah Sakit Umum Daerah Padang Panjang berupa penghargaan tingkat nasional terkait pelayanan publik kategori “Sangat Baik”.

Gambar 1.2
Penghargaan Pelayanan Publik



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik terkhusus RSUD Padang Panjang telah dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan yang optimal. Selain itu, prestasi pada bidang pelayanan publik ini tidak terlepas dari hasil program *smart city* yang bersentuhan langsung dengan masyarakat penerima layanan. Dengan diraihnya prestasi tersebut RSUD diharapkan dapat memacu prestasi kerja lebih baik lagi kedepannya, terutama yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, RSUD Padang Panjang memiliki sejumlah fasilitas pelayanan kepada masyarakat diantaranya:

a) Pelayanan rawat jalan

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Pelayanan rawat jalan di RSUD Padang Panjang terdiri dari 17 poliklinik.

b) Pelayanan rawat inap

Adalah proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan professional akibat penyakit tertentu, dimana pasien diinapkan disuatu ruangan di rumah sakit.

RSUD Padang Panjang memiliki jenis ruang perawatan yang terbagi atas ruang perawatan anak, ruang perawatan dewasa, ruang perawatan kebidanan, ruang isolasi, dan ruang rawat intensif.

c) Instalasi Gawat Darurat (IGD)

IGD adalah layanan yang disediakan untuk kebutuhan pasien yang dalam kondisi gawat darurat dan harus segera dibawa ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan darurat yang cepat dengan menggunakan sistem triage, dimana pelayanan diutamakan bagi pasien dalam keadaan darurat (*emergency*) bukan berdasarkan antrian. IGD menyediakan layanan seluruh kegawatan yang dapat terjadi pada masyarakat umum, kegawatan akibat kecelakaan lalu lintas, kecelakaan akibat kerja, kegawatan kandungan serta kegawatan medis lainnya selama 24 jam.

d) Pelayanan penunjang

- Radiologi
- Fisioterapi

- Laboratorium

Adapun jumlah kunjungan pelayanan di RSUD Padang Panjang Tahun 2019 sesuai dengan fasilitas pelayanannya sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Berdasarkan Fasilitas Pelayanan di RSUD Padang Panjang Tahun 2019

Jenis Pelayanan	Total
Pelayanan Rawat Jalan	92.392
Pelayanan Rawat Inap	7262
Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	21.045
Pelayanan Penunjang	
- Laboratorium	26.207
- Fisioterapi	39.014
- Radiologi	3.731

Sumber: Profil RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan terbanyak terjadi di pelayanan rawat jalan dengan total kunjungan 92.392 orang, sedangkan yang paling sedikit jumlah kunjungannya yaitu unit radiologi dengan total 3.731 orang. Tingginya angka jumlah kunjungan di pelayanan rawat jalan membuat unit ini perlu diperhatikan secara detail bagaimana proses pelayanan berlangsung, karena unit rawat jalan merupakan salah satu bagian integral dari kegiatan jasa pelayanan rumah sakit yang memberikan kontribusi berarti bagi rumah sakit. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit⁹. Tugas unit rawat jalan dalam memberikan pelayanan medis dan penunjang medis dituntut untuk melakukan hubungan yang baik antara petugas pelayanan kesehatan dengan pasien sehingga dapat memberikan aspek

⁹ Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perjam Rumah Sakit, hlm. 2.

kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan pihak rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan di RSUD Padang Panjang merupakan layanan yang paling banyak pengunjungnya setiap hari bahkan terus mengalami peningkatan jumlah pengunjung setiap tahunnya sebagaimana yang tertera pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2014-2019

Tahun	Jumlah (Orang)
2014	49.463
2015	53.616
2016	61.520
2017	66.913
2018	74.521
2019	92.392

Sumber : Profil RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2019.

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan RSUD Padang Panjang pada unit rawat jalan terus mengalami peningkatan sejak tahun 2014-2019. Hal ini berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat. Dimana hasil survey kepuasan masyarakat setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Hasil survey kepuasan masyarakat di RSUD Padang Panjang pada tahun 2019 meningkat sangat signifikan mencapai angka 98¹⁰.

Pada unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang memiliki 17 jenis layanan dengan total kunjungan yang meningkat setiap tahunnya. Berikut adalah daftar layanan dan jumlah pengunjung rawat jalan di RSUD Padang Panjang pada tahun 2014-2018:

¹⁰ Ria Ariany, dkk., Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Padang Panjang Tahun 2019, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas, Padang, 2019.

Tabel 1.3
Daftar Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah
Padang Panjang

No	Jenis Layanan	Total Kunjungan							Jumlah
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
1	Poliklinik umum	1.232	1.417	1.538	1.013	1.038	499	79	6.816
2	Poliklinik anak	3.167	3.127	3.404	3.287	3.960	4.527	2.590	24.062
3	Poliklinik obgyn	1.577	1.302	1.562	1.782	2.278	2.406	1.682	12.589
4	Poliklinik interne	7.628	7.529	10.007	9.291	11.425	11.343	7.499	64.722
5	Poliklinik mata	8.331	7.400	7.259	7.229	7.134	7.963	4.506	49.822
6	Poliklinik THT	4.146	4.502	4.918	4.897	4.941	5.102	2.870	31.376
7	Poliklinik bedah	5.348	5.521	5.679	5.555	5.917	6.108	3.441	37.569
8	Poliklinik gigi	2.005	2.180	2.186	2.477	2.617	2.906	2.022	16.393
9	Poliklinik kulit	2.331	2.440	2.608	2.729	3.178	2.888	1.677	17.851
10	Poliklinik paru	3.233	3.986	3.158	3.561	3.618	3.074	2.364	22.994
11	Poliklinik orthopedi	1.613	2.214	1.775	1.891	2.485	4.140	1.705	15.823
12	Poliklinik jiwa	975	690	0	948	1.456	1.828	1.770	7.667
13	Poliklinik psikologi	275	319	285	183	525	373	190	2.150
14	Poliklinik neurologi	5.185	6.094	9.482	10.207	10.936	11.258	8.188	61.350
15	Poliklinik jantung	2.138	4.261	7.009	8.331	8.362	8.116	8.084	46.301
16	Rehab medic	0	679	650	905	977	1.363	759	5.333
17	Poliklinik Ginjal dan Hipertensi	0	0	0	2.627	3.674	3.371	2.511	12.183
Total		49.463	53.616	61.520	66.913	74.521	92.392	61.504	435.001

Sumber : Profil RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terdapat 17 Poliklinik yang ada di pelayanan rawat jalan dan jumlah pengunjungnya terus mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga tahun 2019. Setiap Poliklinik memiliki spesialisasi masing-masing sesuai dengan penyakit dan keluhan masyarakat. Jumlah kunjungan paling banyak setiap tahunnya terdapat pada Poliklinik interne dengan total kunjungan 64.722 orang sedangkan jumlah kunjungan paling sedikit yaitu Poliklinik rehab medis dengan total kunjungan 5.333 orang. Untuk itu Poliklinik dengan jumlah kunjungan terbanyak perlu di perhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan Tabel 1.3 juga dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung dari tahun 2014 hingga 2019 terus mengalami peningkatan. Namun, pada tahun 2020 jumlah kunjungan ke Poliklinik rawat jalan mengalami penurunan. Penurunan jumlah pasien ini tidak hanya di RSUD Padang Panjang saja tetapi juga dirasakan sejumlah rumah sakit pemerintah maupun swasta yang disebabkan adanya pandemic virus corona atau yang dikenal dengan covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia.

Covid-19 (corona virus disease 2019) adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis corona virus baru yaitu Sars-CoV-2 yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019.¹¹ Penyakit ini bisa menimbulkan gejala gangguan pernafasan akut seperti demam, batuk, sesak nafas, nyeri otot, lemas dan bahkan bisa menimbulkan dampak yang berat seperti kematian. Oleh karena itu, sejumlah rumah sakit termasuk RSUD Padang Panjang mengalami

¹¹ <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html>

penurunan jumlah kunjungan pasien sehingga dapat menimbulkan berkurangnya pendapatan rumah sakit. Untuk itu, dengan adanya pandemic covid saat ini diharapkan rumah sakit dapat menyusun langkah-langkah agar pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan semestinya.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan faktor terpenting yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan sumber daya manusia karena merupakan penggerak kegiatan pelayanan di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Namun, ketersediaan sumber daya manusia ini menjadi kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh RSUD Padang Panjang di bagian rawat jalan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Ruangan Rawat Jalan RSUD Padang Panjang yang mengatakan bahwa:

“...jumlah perawat sebenarnya sudah berlebih untuk ketenagaan, tapi kalau untuk beban kerja masih kurang contohnya Poliklinik ginjal atau hipertensi, ibu in kan sendiri jadi mau ndak mau harus dihandle. Kemudian untuk Poliklinik kulit kan untuk sementara perawatnya berdua soalnya setelah mutasi kan. Kemudian untuk ortopedi, jiwa dan rehab medis perawatnya itu juga dan mereka memegang 3 Poliklinik.” (Wawancara dengan Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan Ibu Indrawati tanggal 18 september 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masih kurangnya sumber daya manusia di beberapa Poliklinik rawat jalan RSUD Padang Panjang sehingga mengakibatkan adanya peran ganda yang dimiliki oleh seorang perawat karena harus memiliki tanggung jawab di tiga Poliklinik sekaligus. Berdasarkan hal ini dapat dilihat bahwa walaupun RSUD Padang Panjang sudah memiliki prestasi yang baik tapi masih ditemukan adanya indikasi kurang baiknya manajemen pelayanan yang terjadi di unit rawat jalan RSUD Padang Panjang.

Manajemen rumah sakit adalah koordinasi antara berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian dan kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan¹². Pentingnya manajemen rumah sakit tidak hanya untuk pasien saja akan tetapi juga penting bagi para profesional medis dan sistem kesehatan secara keseluruhan. Manajemen rumah sakit yang baik dapat memberikan perbedaan antara kualitas rumah sakit. Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnel fungsi manajemen ada lima yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan pegawai), *leading* (memimpin) dan *controlling* (pengawasan)¹³.

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit tanpa tinggal diruang rawat inap yang bertujuan untuk mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan. Adapun prosedur pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Padang Panjang dapat dilihat pada Gambar 1.3.

¹² Boy S. Sabarguna, Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit, Jakarta, CV Sagung Seto, 2009, hlm. 23.

¹³ Syafrudin, Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Kebidanan, Jakarta, CV Trans Info Media, 2009, hlm. 9.

Gambar 1.3
Alur Pelayanan Pasien Umum atau BPJS Unit Rawat Jalan
RSUD Padang Panjang



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2020

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan rawat jalan RSUD Padang Panjang yang mana pada awalnya pasien datang ke RSUD Padang Panjang harus mendaftarkan diri ke loket pendaftaran terlebih dahulu dan mengambil nomor antrian. Bagi pasien umum (mandiri) wajib membeli karcis sedangkan bagi pasien BPJS Kesehatan/ KIS wajib membawa rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas dengan cara mengambil serta menandatangani surat eligibilitas (SEP). Selanjutnya petugas mengambil rekam medis pasien.

Rekam medis menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Rekam medis berguna sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan atau perawatan yang harus diberikan kepada pasien dan bersifat rahasia sehingga harus disimpan dan dijaga kerahasiaannya oleh dokter dan pimpinan sarana kesehatan.

Pelayanan rekam medis di RSUD Padang Panjang mengalami kendala. Seperti keterlambatan dalam pengambilan status dan pendistribusiannya ke Poliklinik. Hal ini juga diungkapkan oleh Kepala Ruangan Rawat Jalan yang mengatakan bahwa:

“kadang-kadang pasien ada yang ngeluh dia antri lama nunggu rekam medisnya...” (Wawancara dengan Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan Ibu Indrawati tanggal 18 September 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa adanya kendala pada saat pendistribusian rekam medis pasien sehingga mengharuskan pasien menunggu terlalu lama untuk berobat.

Prosedur pelayanan unit rawat jalan ini tidak hanya bersifat manual saja tetapi juga dilakukan pendaftaran secara online melalui website *rsudpp.com* bagi pasien berobat jalan di Poliklinik dan pendaftaran secara online bisa dilakukan 7 hari sampai dengan 1 hari sebelum kunjungan. Langkah-langkah penggunaan aplikasi pendaftaran online berobat jalan di RSUD Padang Panjang dapat dilihat pada Gambar 1.4.

Gambar 1.4
Langkah-Langkah Pendaftaran Online Unit Rawat Jalan
di RSUD Padang Panjang



Sumber: Website RSUD Padang Panjang, diakses 12 Desember 2020

Berdasarkan Gambar 1.4 dapat diketahui bahwa langkah-langkah penggunaan aplikasi secara online dimulai dengan membuka website <http://rsudpp.com>, di akses melalui browser seperti chrome atau mozilla firefox. Kunjungan online ini dapat dilakukan dalam jangka waktu 1 sampai 7 hari sebelum tanggal kunjungan. Selanjutnya pada halaman daftar online akan tampil form pendaftaran dan untuk pasien lama isikan nomor Rekam Medis atau NIK pasien, kemudian akan muncul data diri pasien dan pasien diminta untuk mengisi form yang masih kosong, seperti memilih tanggal rencana kunjungan, cara bayar, Poliklinik tujuan, dokter yang akan dipilih kemudian klik tombol daftar. Jika pasien baru yang belum pernah berobat diminta untuk mengklik tampilan pasien baru dan mengisi data diri sesuai KTP, memilih tanggal rencana kunjungan, cara bayar, Poliklinik tujuan, dokter yang akan dipilih kemudian klik tombol daftar. Pada tahap akhir pendaftaran akan tampil bukti reservasi yang berisikan informasi pendaftaran

sesuai pilihan pasien. Kemudian tunjukkan bukti reservasi di meja cek-in RSUD Padang Panjang untuk validasi kunjungan.

Pendaftaran online ini bertujuan untuk memudahkan sekaligus mempersingkat waktu tunggu dibandingkan registrasi secara manual. Meskipun sudah diberikan informasi secara jelas tapi muncul permasalahan baru dikarenakan tidak semua lapisan masyarakat atau pasien dapat menggunakan pendaftaran secara online, terutama pada pasien yang tidak memiliki sarana untuk mengakses seperti HP android atau pasien lanjut usia yang tidak mengerti menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang sedang memeriksakan kesehatannya di Poliklinik Umum yang mengatakan bahwa:

“...ibuk susah daftar online tu. Ndak mangarati do. Jo apo lo awak ka mandaftar online...”

“...saya tidak bisa mendaftar melalui online karena tidak mengerti. Dan juga tidak punya akses untuk mendaftar online...” (Wawancara dengan Pasien Poliklinik Umum Ibu Eliyarnis pada tanggal 7 April September 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa ada masyarakat yang tidak mengerti dan bahkan tidak memiliki fasilitas untuk melakukan pendaftaran secara online demi mendapatkan pelayanan kesehatan di unit rawat jalan RSUD Padang Panjang dan terkadang pasien yang mendaftar secara manual datang lebih awal justru semakin lama menunggu antrean karena mendahulukan pasien yang sudah mendaftar secara online.

Pelayanan unit rawat jalan sering diasumsikan kontak pertama pasien dengan rumah sakit. Oleh sebab itu, diperlukan manajemen pelayanan oleh rumah sakit

agar mampu mewujudkan kepuasan masyarakat. Manajemen pelayanan kesehatan merupakan penerapan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasi, penggerakan, dan pengawasan dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Tentunya tidak terlepas dari proses perencanaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satu bentuk proses perencanaan yang ada pada pelayanan unit rawat jalan RSUD Padang Panjang adalah proses perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan faktor penggerak pelayanan. Proses perencanaan SDM ini dilakukan seperti pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Keperawatan yang mengatakan bahwa:

“... perawat yang kita tempatkan di sana melalui perencanaan yang sudah kita susun pada tahun-tahun sebelumnya dalam bentuk kriteria-kriteria apa yang kita gunakan. Kalau perencanaan kita sebelumnya, kita menggunakan metoda peminatan secara tertutup dimana kita memberikan semacam kuisisioner atau isian kepada perawat. Seluruh perawat rumah sakit kita beri isian nanti mereka akan menulis minat mereka dimana, kalau untuk perencanaan sebelumnya kita menempatkan perawat di poliklinik ini yaitu pada perawat yang tidak bisa melakukan dinas di ruangan misalnya ada keterbatasan dari kesehatan, contohnya mereka memiliki penyakit yang berakibat fatal jika mereka masuk shift sore atau malam karena di ruang perawatan itu mereka bekerja lebih ekstra dibanding di ruang poliklinik”. (Wawancara dengan Kasi Keperawatan Bapak Heriki Toni pada tanggal 23 September 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa perencanaan untuk tenaga pelayanan kesehatan di RSUD Padang Panjang dilakukan menurut tahun-tahun sebelumnya yaitu sesuai dengan minat perawat mau ditempatkan dimana dan juga ditetapkan melalui kriteria-kriteria yang telah ditentukan sebelumnya seperti kriteria dari segi usia atau kesehatan tenaga medis.

Dalam suatu kegiatan organisasi, pengorganisasian memiliki peranan yang sangat penting dalam mengatur SDM yang bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama yang telah disepakati dengan cara pembagian kerja masing-masing pihak yang tertuang dalam struktur organisasi. Berikut struktur organisasi unit rawat jalan RSUD Padang Panjang.

Gambar 1.5
Struktur Organisasi Unit Rawat Jalan RSUD Padang Panjang



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

Berdasarkan Gambar 1.5 dapat diketahui bahwa yang bertanggung jawab untuk keseluruhan proses pelayanan unit rawat jalan adalah bidang pelayanan di bawah kasi pelayanan dan keperawatan dan dibantu oleh perawat pelaksana masing-masing poliklinik. Perawat pelaksana masing-masing Poliklinik ini bertanggung jawab kepada Kepala Ruang Unit Rawat Jalan. Masing-masing pihak ini bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah di atur.

Tidak hanya Bidang Pelayanan yang terlibat langsung dalam pelayanan unit rawat jalan ini tetapi juga adanya bidang lain seperti bagian rekam medis, bidang

penunjang contohnya bagian laboratorium, radiologi, dan lain sebagainya. Berikut aktor yang terlibat dalam pelayanan unit rawat jalan RSUD Padang Panjang.

Tabel 1.4
Sumber Daya Manusia yang Terlibat dalam Pelayanan Rawat Jalan RSUD Padang Panjang

No.	Nama	Tugas
1	Kepala Bidang Pelayanan	Penanggung jawab bidang pelayanan unit rawat jalan
2	Kepala Seksi Pelayanan	Menyelenggarakan program pelayanan medis unit rawat jalan
3	Kepala Seksi Keperawatan	Menyelenggarakan program keperawatan dalam arti melaksanakan bimbingan pelaksanaan asuhan, pelayanan keperawatan, etika dan mutu keperawatan serta kegiatan pendidikan pelatihan dan penyuluhan
4	Kepala Ruangan Rawat Jalan	Mengkoordinir pekerjaan teknis pengobatan dan pelayanan pasien pada bagian perawatan rawat jalan
5	Dokter dan Perawat	Tugas dokter yaitu memeriksa, menganalisis, mengambil keputusan dan memberikan pengobatan kepada pasien. Tugas perawat yaitu membantu merawat pasien
6	Staf Penerimaan Pasien Rawat Jalan	Menerima pendaftaran pasien rawat jalan, membuat dan mengambilkan rekam medis pasien
7	Staf Bidang Penunjang seperti Laboratorium, radiologi, dan fisioterapi	Melaksanakan kegiatan pemeriksaan penunjang seperti pemeriksaan darah, rontgen, usg dan lainnya untuk keperluan diagnosa bagi pelayanan pasien rawat jalan, menerima, menyimpan dan mendistribusikan hasil pemeriksaan tersebut ke unit rawat jalan.

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2021

Agar pelayanan berjalan maksimal maka diperlukan penerapan sistem pembagian kerja di Unit Rawat Jalan ini salah satunya dengan mengatur jadwal pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.5 berikut ini

Tabel 1.5
Jadwal Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di RSUD Padang Panjang

Nama Poliklinik	Nama Dokter	Hari
Poliklinik Ginjal dan Hipertensi	dr. Drajat Priyono, Sp. PD. KGH FINASIM	Senin-Jumat,Sabtu
Poliklinik Paru	dr. Yenny Muchtar, Sp. P	Senin-Kamis
Poliklinik Kulit	dr. Fitra Deny, Sp. KK	Senin, Rabu, Jumat
Poliklinik THT	dr. Yuhisdjarman, Sp. THT-KL dr. Surya Azani, Sp. THT-KL	Senin, Rabu, Jumat Selasa, Kamis, Sabtu
Poliklinik Ortopedi	dr. Noerizal, Sp. OT	Sabtu
Poliklinik Jiwa	dr. Nike Trisni	Selasa
Poliklinik Interne	dr. Letmi Yestrijal, Sp. PD dr. Sri Angraeni, Sp. PD	Selasa-Rabu, Kamis Senin-Jumat, Sabtu
Poliklinik Syaraf	dr. Rini Sunarti, Sp.S dr. Edinirwan, Sp. S, M. Biomed	Senin-Kamis Jumat dan Sabtu
Poliklinik Mata	dr. Joni Sastra, Sp. M dr. Nova Herdana, Sp. M	Senin, Rabu, Jumat Selasa, Kamis, Sabtu
Poliklinik Bedah	dr. Mardenova, Sp. B dr. Zaitul Ikhlas, Sp. B	Senin, Rabu, Jumat, Sabtu Selasa, Kamis
Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	dr. Syahrial Syukur, Sp. OG dr. Adriswan, Sp. OG	Senin, Selasa, Rabu Kamis, Jumat, Sabtu
Poliklinik Anak	dr. Yunira Yunirman, Sp. A dr. Asrinal, Sp. A	Senin, Rabu, Kamis Selasa, Jumat, Sabtu
Poliklinik Jantung	dr. Susiyanti, Sp. JP dr. Herlambang Zaputra, Sp. JP	Senin, Rabu, Jumat Selasa, Kamis
Poliklinik Umum	dr. Dasril, M. Kes, MMR	Senin-Sabtu
Poliklinik Gigi	drg. Noviandri drg. Bambang Ari Putro	Senin-Sabtu Senin-Sabtu
Poliklinik Psikologi	RR. Sri Nurhayatini, S. Psi, Psi	Senin, Jumat dan Sabtu
Poliklinik Rehabilitasi Medis	dr. Linda Marpati Yanti, Sp. KFR	Rabu, Sabtu

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020.

Berdasarkan Tabel 1.5 tersebut dapat diketahui bahwa adanya pembagian jadwal pelayanan masing-masing poliklinik di unit Rawat Jalan yang dilaksanakan pada hari Senin hingga Sabtu. Hal ini juga dipertegas dari hasil wawancara peneliti dengan Kasi Keperawatan yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk poliklinik tiap hari dibuka dari jam 7.30 WIB sudah harus *stand by* di ruangan. Mereka bekerja dari pagi sampai siang artinya dari jam 7.30 WIB mereka absen sampai nanti jam 2 siang sampai habis pelayanan pasien. Semua Poliklinik buka tiap hari kecuali Poliklinik ortopedi, Poliklinik rehab medis dan Poliklinik jiwa itu harinya tertentu. Kadang ada dokter yang minta dihari tertentu...”(Wawancara dengan Kasi Keperawatan Bapak Herki Toni tanggal 23 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa petugas pelayanan rawat jalan sudah *stand by* di rumah sakit pukul 07.30 WIB. Pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan selesai jam 2 siang dan dimulai dari hari senin sampai hari sabtu. Namun, saat ini dengan terjadinya pandemic covid terdapat perubahan layanan seperti pendaftaran dibuka mulai jam 7.30 hingga jam 11.00 pada hari Senin sampai Kamis. Walaupun sudah diatur pembagian jadwal pelayanan masih juga terdapat beberapa kendala dan permasalahan. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara peneliti dengan Kasi Keperawatan yang mengatakan bahwa:

“Keluhan yang paling banyak itu sebetulnya kehadiran dokter karena begini kadang ada dokter yang melakukan kunjungan pasien dulu sampai di rumah sakit mereka langsung ke ruangan dulu kemudian mereka nanti terlambat ke Poliklinik atau selepas dokter melakukan operasi. Kita sudah buat aturan jam 9.00 itu dokter sudah di Poliklinik tapi ketika dokter pagi operasi sehingga memperlama waktu tunggu...” (Wawancara dengan Kasi Keperawatan Bapak Herki Toni tanggal 23 september 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masih adanya keterlambatan dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien di unit rawat jalan. Sehingga hal ini membuat masyarakat menunggu terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diinginkan. Selain itu, permasalahan juga terjadi misalnya dalam sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan

pengelompokan jumlah perawat di setiap poliklinik. Hal ini bisa diketahui dari

Tabel 1.6 yang menunjukkan jumlah perawat per poliklinik.

Tabel 1.6
Daftar Jumlah Perawat dan Jumlah Kunjungan pada Unit Rawat Jalan
Tahun 2018 di Rumah Sakit Umum Daerah
Padang Panjang

No.	Jenis Layanan	Jumlah Perawat	Jumlah Kunjungan Tahun 2019	Jumlah Kunjungan Tahun 2020
1	Poliklinik umum	1	499	79
2	Poliklinik anak	3	4.527	2.590
3	Poliklinik obgyn	1	2.406	1.682
4	Poliklinik interne	2	11.343	7.499
5	Poliklinik mata	4	7.963	4.506
6	Poliklinik THT	2	5.102	2.870
7	Poliklinik bedah	2	6.108	3.441
8	Poliklinik gigi	4	2.906	2.022
9	Poliklinik kulit	2	2.888	1.677
10	Poliklinik paru	2	3.074	2.364
11	Poliklinik orthopedi		4.140	1.705
12	Poliklinik jiwa	1	1.828	1.770
13	Rehab medic		1.363	190
14	Poliklinik neurologi	2	11.258	8.188
15	Poliklinik jantung	1	8.116	8.084
16	Poliklinik psikologi	1	373	759
17	Poliklinik Ginjal dan Hipertensi	1	3.371	2.511
Total		29	92.392	61.504

Sumber : Profil RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan paling banyak terdapat pada poliklinik interne pada tahun 2019 dengan total 11.343 dan tahun 2020 di poliklinik neurologi dengan total 7.499 orang sedangkan jumlah kunjungan terendah pada tahun 2019 terdapat di poliklinik psikologi dengan total 373 orang dan pada tahun 2020 terdapat pada poliklinik umum dengan total 79 orang. Jumlah pengunjung dengan perawat yang menangani di setiap poliklinik tidak seimbang, seperti di poliklinik interne dengan jumlah pengunjung terbanyak dan mengalami peningkatan di setiap tahunnya hanya ditangani oleh 2 orang perawat saja. Sedangkan poliklinik gigi dengan jumlah pengunjung tidak sebanyak poliklinik interne dan tidak terlalu membutuhkan penanganan urgen memiliki 4 orang perawat. Ketidak seimbangan antara pengunjung dengan perawat ini akan mempengaruhi proses pelayanan masyarakat, misalnya antrian yang terlalu panjang sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan penanganan. Agar terlaksananya pelayanan kesehatan yang prima, tentu jumlah perawat dan jumlah pengunjung harus sebanding.

Hal ini juga diungkapkan oleh Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan sebagai berikut:

“Di unit rawat jalan kami mempunyai 29 perawat dan terjadinya penumpukan jumlah perawat di Poliklinik gigi yaitu berjumlah 4 perawat, kalau dihitung perawat di Poliklinik gigi berlebih tapi tidak bisa di oper ke tempat lain karena keilmuannya khusus”.(Wawancara dengan Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan Ibu Indrawati tanggal 18 September 2019)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa terjadinya penumpukan perawat di Poliklinik gigi dan harus segera dikondisikan. Perawat yang menumpuk di

Poliklinik tersebut tidak dapat di pindahkan atau di tempatkan ke Poliklinik lain karena terkendala pada keahlian khusus sebagai perawat gigi.

Selain itu, berdasarkan Tabel 1.6 tersebut juga dapat diketahui adanya peran ganda petugas kesehatan dimana seorang perawat bertanggung jawab untuk 3 Poliklinik sekaligus. Hal ini juga diungkapkan oleh Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan yang mengatakan bahwa:

“... kemudian untuk ortopedi, jiwa dan rehab medis perawatnya itu juga dan mereka memegang 3 Poliklinik sekaligus.” (Wawancara dengan Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan Ibu Indrawati tanggal 23 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa adanya seorang petugas kesehatan yang memiliki tugas rangkap tiga. Akibat dari adanya seorang perawat yang memiliki pekerjaan lebih dari satu akan memicu tidak efektifnya pelayanan yang diberikan. Hal ini juga dapat memunculkan tingkat stres kerja lebih tinggi karena memiliki tanggung jawab yang banyak. Hal demikian terjadi bisa di sebabkan karena pengorganisasian yang kurang baik sehingga berpengaruh kepada penyusunan perawat yang berhubungan dengan penempatan perawat yang sesuai dengan kebutuhan.

Penyusunan perawat merupakan suatu kegiatan dalam menempatkan orang-orang sesuai dengan jabatan, kebutuhan dan persyaratan agar dapat melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Penyusunan perawat yang ada di RSUD Padang Panjang ditempatkan pada posisi sesuai dengan spesialisasi dan kompetensi masing-masing. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Keperawatan yang mengatakan bahwa:

“...untuk perawat yang ditempatkan di Poliklinik itu adalah yang menguasai atau memiliki kompetensi di bidang Poliklinik contohnya misal kita tempatkan siapa perawat yang ditempatkan di Poliklinik mata, yaitu perawat yang sudah memiliki sertifikat, pengetahuan, pengalaman bagaimana caranya mengoperasikan alat-alat canggih dan kemudian bagaimana caranya mereka melakukan *assessment* pada pasien-pasien di Poliklinik itu. Sertifikat pelatihan ini juga harus dari lembaga terakreditasi ya...” (Wawancara dengan Kasi Keperawatan Bapak Herki Toni tanggal 23 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa untuk perawat masing-masing Poliklinik ditempatkan sesuai dengan keahlian mereka. Perawat tersebut harus memiliki sertifikat keahlian, misalnya bagi yang memiliki sertifikat pelatihan keahlian ICU akan ditempatkan di bagian ICU. Sertifikat pelatihan ini didapat bisa melalui pelatihan yang dilakukan oleh rumah sakit sendiri sesuai dengan SOP maupun dari lembaga lain yang telah terakreditasi. Sertifikat itulah yang menjadi dasar pihak RSUD Padang Panjang untuk menempatkan perawat di Poliklinik berdasarkan sertifikat keahlian yang dimiliki. Karena hal ini akan mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang diberikan.

Proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak terlepas dari adanya fungsi pengawasan pihak RSUD Padang Panjang. Setiap perawat harus membuat dokumentasi kegiatan yang dilakukan, mengisi laporan harian, mengisi Sasaran Kerja Pegawai (SKP) setiap bulannya. Karena pada dasarnya setiap perawat memiliki standar kinerja yang harus dipenuhi dalam menjalankan tugas. Hal ini berlaku untuk perawat yang berstatus PNS ataupun Non PNS. Perbedaannya adalah untuk perawat Non PNS hanya mengisi laporan dengan format penilaian tenaga harian lepas (THL) 1 kali setahun yang nantinya berkaitan dengan tambahan penghasilan pegawai. Kemudian pihak RSUD juga menggunakan

laporan berbasis elektronik yaitu dengan mengisi aplikasi SITAMPAN yang dibuat oleh Diskominfo dan diintegrasikan dengan BKPSDM. Pada aplikasi SITAMPAN tersebut memuat isian sasaran kinerja pegawai, termasuk jam kerja efektif perawat setiap harinya.

Pengawasan lain yang dilakukan oleh pihak RSUD Padang Panjang kepada perawat adalah dengan secara langsung yaitu dengan melakukan sidak mendadak yang dilakukan secara berkala untuk memeriksa apakah perawat tersebut melakukan tugasnya dengan baik atau mangkir. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan yang mengatakan bahwa:

“untuk pengawasan Poliklinik setiap hari tentu ibu. Di samping itu Kasi juga melakukan pengawasan dengan sidak 3 kali seminggu pada hari senin, rabu dan jumat”. (Wawancara dengan Kepala Ruangan Unit Rawat Jalan Ibu Indrawati tanggal 18 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengawasan langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh RSUD Padang Panjang adalah dengan cara melakukan sidak 3 kali seminggu dengan memantau langsung ke tempat poliklinik rawat jalan untuk memastikan pelayanan berlangsung dengan lancar.

Menurut Kusumapradja, dkk pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien

terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal¹⁴.

Dengan adanya situasi pandemic saat ini dan berbagai fenomena yang terjadi di RSUD Padang Panjang maka dibutuhkan penerapan sebuah manajemen yang baik sehingga proses pencapaian tujuan dapat berjalan dengan baik. Karena dengan adanya tahapan-tahapan fungsi manajemen dalam proses pemberian pelayanan kesehatan tersebut akan memberikan dampak positif kepada kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjabaran fenomena diatas peneliti tertarik mengkaji manajemen pelayanan kesehatan unit rawat jalan di RSUD Padang Panjang.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan pada bab sebelumnya dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: Bagaimana Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang?

1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang.

¹⁴Aer Sondari, Analisis Kepuasan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015, Skripsi Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang (di akses 27 oktober 2020, Pukul 20:12 WIB).

1.4 **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1 **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi, pemikiran, informasi dan menjadi bahan referensi dalam kajian ilmu administrasi publik, karena di dalam penelitian ini terdapat kajian-kajian Administrasi Publik yaitu manajemen, serta menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang pelayanan kesehatan.

1.4.2 **Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi RSUD Padang Panjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien yang berkunjung dan berobat ke Unit Rawat Jalan RSUD Padang Panjang tersebut.

