

# Analisis Standar Pelayanan Minimal Untuk Rawat Inap dan Rawat Jalan di RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2012

## *Analysis of Minimum Service Standard For Inpatient and Outpatient in RSUD Pambalah Batung Amuntai In 2012*

Dion Angger Priyatama<sup>1</sup>, Aris Antoni<sup>1</sup>, Khaiyatun Najiah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Stikes Husada Borneo, Jl. A. Yani Km 30,5 No.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan

<sup>2</sup> Alumni STIKES Husada Borneo, Jl. A. Yani Km 30,5 No.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan

### **Abstract**

*Minimum standard service is provision of the type and quality of basic services which is a matter for obligated area that every entitled obtained minimum of citizen. That also represent the technical specification about measuring rod of minimum service given by public service body to society. To know the minimum standard service in RSUD Pambalah Batung Amuntai conducted by analysis about service give taking care of to lodge the underwriter doctor reply, availability of service take care of to lodge the clock of visite doctor, death of patient > 48 Hours, occurence come home to force and to take care of outpatient is the availability of service to take care it, Time to open the service to take care of outpatient, lay of time taken care outpatient, satisfaction of Costumer and straightening of diagnosed of TB through microscopic inspection TB. Research type used is descriptive by using interview, observation and document study to know the service standard take care of to lodge and take care outpatient in RSUD Pambalah Batung Amuntai. this Sampel Research is service take care of to lodge, service take care of outpatient and patient. this Data presentation in form of tekstular. Pursuant to result of research of service type take care of the service take care of to lodge which not yet fulfilled the time of standard visite doctor and for the service of take care of outpatient which not yet fulfilled the minimum service standard is giving service to outpatient open time of the service and the time of took care wait. the Service type not yet fulfilled the standard because lack of specialist doctor and lack of registration worker in RSUD Pambalah Batung Amuntai.*

**Keywords:** *Minimum Services Standard, Inpatient, Outpatient*

### **Pendahuluan**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan 129 tahun 2008 Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan *promotif, preventif, kurative* dan *rehabilitatif* yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1). Sedangkan menurut Rustiyanto (2), rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal.

Berdasarkan PERMENKES No: 269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Maka dengan adanya rekam medis para petugas medis dapat melihat riwayat penyakit sebelumnya. Selain itu pasien

mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (3).

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (1).

Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh menteri kesehatan banyak jenis pelayanannya. Jenis pelayanan tersebut adalah tentang pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah sentral (bedah saja), pelayanan persalinan, perinatologi (kecuali rumah sakit khusus di luar rumah sakit ibu dan anak) dan KB, pelayanan intensif, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan transfusi darah,

pelayanan GAKIN, pelayanan rekam medik, pelayanan pengelolaan limbah, pelayanan administrasi dan manajemen, pelayanan ambulance / kereta jenazah, pelayanan pemulasaran jenazah, pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit, pelayanan laundry dan pelayanan pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) (1).

Dari beberapa jenis pelayanan yang ditetapkan oleh menteri kesehatan peneliti hanya mengambil jenis pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Adapun indikator untuk rawat inap adalah pemberi pelayanan di rawat inap, dokter penanggung jawab pasien di rawat inap, ketersediaan pelayanan rawat inap, jam visite dokter spesialis, kejadian pasca operasi, kejadian infeksi nosokomial, tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecatatan/kematian, kematian pasien >48 jam, kejadian pulang paksa, kepuasan pelanggan, rawat inap TB yaitu tentang penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB dan terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di rumah sakit, ketersediaan pelayanan rawat inap di rumah sakit yang memberikan pelayanan jiwa, tidak adanya kejadian kematian pasien gangguan jiwa karena bunuh diri, kejadian *re-admission* pasien gangguan jiwa dalam waktu  $\leq 1$  bulan dan lama hari perawatan pasien gangguan jiwa (1).

Sedangkan untuk pelayanan rawat jalan indikatornya adalah dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis, ketersediaan pelayanan, ketersediaan pelayanan di RS jiwa, jam buka pelayanan, waktu tunggu di rawat jalan, kepuasan pelanggan dan penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB dan terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di rumah sakit (1).

Dari indikator rawat inap dan rawat jalan tersebut peneliti hanya meneliti sebagian indikatornya saja. Untuk rawat inap peneliti hanya mengambil dokter penanggung jawab, ketersediaan pelayanan rawat inap, jam visite dokter, kematian pasien > 48 jam, kejadian pulang paksa, kepuasan pelanggan dan untuk rawat jalan adalah jam buka pelayanan untuk rawat jalan, waktu tunggu di rawat jalan, kepuasan pelanggan, penegakan diagnosis TB melalui

pemeriksaan mikroskopis TB dan terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB untuk rawat jalan.

Dari sumber Mata Banua : "Dari Rosihan menyebutkan, saat ini dokter spesialis di Kalsel sebanyak 168 orang atau 4,7 persen, padahal standarnya enam orang setiap 100 ribu penduduk. "Dari sebanyak 168 orang dokter spesialis di Kalsel itu sebagian besar berada di Kota Banjarmasin seperti RSUD Ulin Banjarmasin dan RSUD DR HM Anshari Saleh Banjarmasin." Padahal, daerah lainnya di Kalsel ada yang tidak memiliki dokter spesialis, bahkan daerah harus menyediakan insentif cukup besar untuk menarik minat dokter spesialis agar bersedia mengabdikan di daerahnya (4).

Dalam rangka memenuhi tenaga dokter spesialis di sejumlah RS daerah, Tahun 2011 telah diluncurkan program dokter spesialis yang diikuti sebanyak 91 orang. Selain itu, kata Rosihan, pihaknya telah membuka kesempatan bagi dokter umum untuk mengikuti seleksi menjadi dokter spesialis dan tahun 2011 ini jumlah mencapai 63 orang (4).

Saat peneliti datang ke rumah sakit dan mendengar keluhan-keluhan dari pasien masih ada masalah yang ada di rumah sakit yaitu jam buka untuk rawat jalan masih tidak sesuai dengan apa yang telah di standarkan oleh Menteri Kesehatan dan keluhan-keluhan pasien tentang pelayanan yang masih belum memuaskan pasien atau pun keluarga pasien.

Jadi, yang peneliti analisa untuk rawat inap adalah dokter penanggung jawab untuk rawat inap, ketersediaan pelayanan rawat inap, jam visite dokter, kematian pasien > 48 jam, kejadian pulang paksa. Sedangkan untuk rawat jalan adalah ketersediaan pelayanan untuk rawat jalan, jam buka pelayanan untuk rawat jalan, waktu tunggu di rawat jalan, kepuasan pelanggan, penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB dan terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB untuk rawat jalan.

Maka, dengan adanya masalah tersebut peneliti mengambil judul untuk tugas akhir yaitu "Analisis Standar Pelayanan Minimal untuk Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai".

**Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menganalisis standar pelayanan minimal untuk rawat inap dan rawat jalan di RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Penelitian inidilaksanakan di bagian rawat inap dan pendaftaran rawat jalan di RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Sampel penelitian ini adalah data pelayanan rawat jalan, rekam medis rawat inap dan pasien yang ada di standar pelayanan minimal dari menteri kesehatan di RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Variabel pada penelitian ini adalah unit pelayanan rawat inap dan rawat jalan, rekam medis, rawat inap, SDM, SPM, SOP.

Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara dan lembar observasi (*check list*) dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumen.

Teknik analisa data menggunakan analisis *univariate*, bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan tentang Unit pelayanan RI dan RJ, Rekam Medis RI, SDM dan SPM di RSUD Pambalah Batung Amuntai (5).

**Hasil Penelitian**

Dari hasil wawancara dengan petugas rekam medis di dapatlah tabel diatas didapatkan data untuk pemberi pelayanan ini yang memberikan pelayanan pada saat pasien rawat inap adalah yang paling utama adalah dokter dan dibantu dengan perawat dan bidan.

**4.1.3.1 Dokter Penanggung Jawab Pasien Rawat Inap**

Tabel1. Hasil Dokter Penanggung Jawab Pasien Rawat Inap di RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2012

NO	NAMA RUANGAN	DOKTER YANG BERTANGGUNG JAWAB	JUMLAH DOKTER
1.	Penyakit Dalam	Dokter Spesialis Penyakit Dalam dan Dokter Umum	1 orang dokter spesialis penyakit dalam 1 Dokter umum
2.	Bedah	Dokter Spesialis Bedah	1 orang dokter spesialis bedah
3.	Anak	Dokter Spesialis Anak	1 orang dokter spesialis anak

4.	Obsgyn	Dokter Spesialis Kandungan	1 orang dokter spesialis kandungan
5.	ICU	Dokter Umum	2 orang dokter umum
6.	Gabungan Spesialis	Gabungan Dokter Spesialis	Gabungan dokter spesialis penyakit dalam, bedah, anak dan kandungan dan 1 orang dokter umum
7.	Perinatologi	Dokter Spesialis Kandungan	1 orang dokter spesialis kandungan

Wawancara dengan petugas rekam medis tentang penanggung jawab pasien rawat inap adalah dokter penanggung jawab pasien saat pasien rawat inap 100% dokter yang bertanggung jawab atas pasien pada saat pasien dirawat inap. Dan dapat dilihat pada pemberi pelayanan rawat inap yang ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai. Yang paling utama bertanggung jawab atas pasien adalah dokter.

**4.1.3.2 Ketersediaan Pelayanan Rawat Inap**

NO	BAGIAN / RUANG PERAWATAN PASIEN	PEMBERI PELAYANAN	JUMLAH DOKTER DAN PERAWAT
1.	Penyakit Dalam a. Aster b. Melati	Dokter Spesialis Penyakit Dalam dan Perawat	1 orang dokter spesialis penyakit dalam dan 26 orang perawat + kepala ruangan
2.	Bedah a. Mawar	Dokter Spesialis Bedah dan Perawat	1 orang dokter spesialis bedah dan 13 perawat + kepala ruangan
3.	Anak a. Asoka	Dokter Spesialis Anak dan Perawat	1 orang dokter spesialis anak dan 14 orang perawat + kepala ruangan
4.	Obsgyn (Teratai) a. Persalinan b. Ginekologi	Dokter Spesialis Kandungan, Bidan dan Perawat	1 orang dokter spesialis kandungan, 24 orang bidan + kepala ruangan
5.	ICU a. Kamboja	Dokter Umum dan Perawat	2 dokter umum di ICU dan 13 orang perawat + kepala ruangan
6.	Gabungan Spesialis a. Anggrek	Gabungan Dokter Spesialis dan Perawat	Gabungan antara dokter spesialis dan 13 orang perawat + kepala ruangan
7.	Perinatologi a. Teratai	Dokter Spesialis Kandungan, Bidan dan Perawat	1 orang dokter spesialis kandungan, 16 orang bidan dan 12 orang perawat

1.	Penyakit Dalam a. Aster b. Melati	a. Dokter Spesialis dari jam 08.00 s/d selesai visite di rawat inap b. Dokter spesialis dari jam 10.00 s/d selesai visite di rawat inap dan untuk dokter umum dari jam 08.00 s/d selesai visite di rawat inap
2.	Bedah a. Mawar	Dokter spesialis dari jam 08.00 s/d selesai visite di rawat inap
3.	Anak a. Asoka	Dokter spesialis dari jam 09.30 s/d selesai visite di rawat inap
4.	Obsgyn (Teratai) a. Persalinan b. Ginekologi	Dokter spesialis dari jam 09.00 s/d selesai visite di rawat inap
5.	ICU a. Kamboja	
6.	Gabungan Spesialis a. Anggrek	Dokter umum 08.00 s/d selesai visite di rawat inap
7.	Perinatologi a. Teratai	Dokter spesialis dari jam 09.00 s/d selesai visite di rawat inap

Ketersediaan Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah untuk penyakit dalam ada di ruang Aster dan Melati, bedah ada ruang Mawar, anak ada ruang Asoka, obsgyn untuk persalinan dan ginekologi ada ruang Teratai, ICU ada ruang Kamboja, gabungan spesialis ada ruang Anggrek dan perinatologi ada ruangan Teratai. Bagian atau ruang perawatan pasien untuk rawat inap yang ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai. Data ini didapat dari sensus yang di beri oleh petugas di rekam medis.

#### 4.1.3.3 Jam Visite Dokter Spesialis

Tabel 3. Jam visite Dokter Spesialis di RSUD Pambalah Batung Amuntai Tahun 2012

NO	NAMA RUANGAN	JAM VISITE DOKTER RAWAT INAP

Wawancara dengan kepala ruangan rawat inap di RSUD Pambalah Batung Amuntai tentang visite dokter spesialis yang ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai didapatkan data visite dokter adalah untuk ruang Melati dokter spesialis dari jam 10.00 s/d selesai visite di rawat inap dan untuk dokter umum dari jam 08.00 s/d selesai visite di rawat inap, ruang Bedah dokter spesialis dari jam 08.00 s/d selesai visite di rawat inap, ruang Aster dokter spesialis dari jam 08.00 s/d selesai visite di rawat inap, ruang super VIP dokter umum 08.00 s/d selesai visite di rawat inap, ruang Anak jam 09.30 s/d selesai visite di rawat inap dan ruang Kebidanan dari jam 09.00 s/d selesai visite di rawat inap.

#### 4.3.1.1 Kematian Pasien > 48 Jam

Dari data study dokumen sensus yang di ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah kematian yang terjadi sesudah periode 48 jam setelah pasien rawat inap masuk rumah sakit. Data yang didapat dari bulan Maret 2012 pada instalasi rawat inap dan ICU RSUD Pambalah Batung Amuntai jumlah pasien meninggal > 48 jam adalah 13 pasien, pasien meninggal < 48 jam 28 pasien dan pasien keluar hidup ada 889. Dari data ini dihitung melalui rumus untuk

mengetahui apakah sesuai standar atau tidak. Berdasarkan keadaan dan kondisi di RSUD Pambalah Batung Amuntai sehingga didapatkan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Jmlh px meninggal} > 48 \text{ jam dirawat dalam 1 bulan}}{\text{Jumlah pasien rawat inap dalam 1 bulan}} \times 100$$

$$= \frac{13}{930} \times 100\%$$

$$= \frac{1300}{930} = 1,39\%$$

#### 4.3.1.1 Kejadian Pulang Paksa

Dari SOP (Standar Operasional Prosedur) dan dari data kejadian meninggal > 48 jam didapatkan juga data tentang kejadian pulang paksa yang ada di sensus di RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah pulang atas permintaan pasien atau keluarga pasien sebelum diputuskan boleh pulang oleh dokter. Data ini dianalisa dalam waktu 3 bulan, data yang diambil dari bulan Januari-Maret 2012 pada instalasi rawat inap dan ICU RSUD Pambalah Batung Amuntai didapat data pada bulan Januari 2012 jumlah kejadian pulang paksa adalah 67 orang dari 913 pasien, bulan Februari 2012 jumlah pasien pulang paksa 64 pasien dari 702 pasien, dan bulan Maret 2012 jumlah kejadian pulang paksa 47 pasien dari 889 pasien. Untuk mendapatkan hasil kejadian pulang paksa berdasarkan keadaan dan kondisi di RSUD Pambalah Batung Amuntai sehingga didapatkan rumus perhitungan sebagai berikut:

Untuk bulan Januari 2012 adalah

$$= \frac{\text{Jumlah pasien pulang paksa dalam 1 bulan}}{\text{Jumlah seluruh pasien yang dirawat dalam 1 bulan}} \times 100\%$$

$$= \frac{67}{913} \times 100\%$$

$$= \frac{6700}{913} = 7,33\%$$

Untuk bulan Februari 2012 adalah

$$= \frac{\text{Jumlah pasien pulang paksa dalam 1 bulan}}{\text{Jumlah seluruh pasien yang dirawat dalam 1 bulan}} \times 100\%$$

$$= \frac{64}{702} \times 100\%$$

$$= \frac{6400}{702} = 9,11\%$$

Untuk bulan Maret 2012 adalah

$$= \frac{\text{Jumlah pasien pulang paksa dalam 1 bulan}}{\text{Jumlah seluruh pasien yang dirawat dalam 1 bulan}} \times 100\%$$

$$= \frac{47}{889} \times 100\%$$

$$= \frac{4700}{889} = 5,28\%$$

Jadi, hasil dari data bulan Januari sampai Maret didapat nilai **21,72%**.

#### 4.3.2 Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Pambalah Batung Amuntai

##### 4.3.2.1 Dokter Pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis

Hasil observasi dan study dokumen yang ada di data dasar RSUD Pambalah Batung Amuntai, dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis adalah RSUD Pambalah Batung Amuntai mempunyai 9 unit pelayanan (poliklinik), yaitu poliklinik umum yang memberikan pelayanan adalah dokter umum, poliklinik anak yang memberikan pelayanan adalah dokter spesialis anak, penyakit dalam yang memberikan pelayanan adalah dokter penyakit dalam, poliklinik kebidanan yang memberikan pelayanan adalah dokter kandungan, poliklinik gigi yang memberikan pelayanan hanya dokter gigi dikarenakan belum ada dokter spesialis gigi, poliklinik bedah yang memberikan pelayanan adalah dokter spesialis bedah, poliklinik THT (telinga, hidung dan tenggorokan) yang memberikan pelayanan adalah dokter THT, poliklinik paru yang memberikan pelayanan adalah dokter spesialis paru dan poliklinik mata belum ada dokter spesialis

##### 4.3.2.2 Ketersediaan Pelayanan

Hasil observasi pada saat berada di RSUD Pambalah Batung Amuntai untuk ketersediaan pelayanan di rawat jalan untuk RSUD Pambalah Batung Amuntai yaitu rumah sakit memiliki 9 pelayanan untuk rawat jalan, yaitu klinik umum, klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, klinik gigi, klinik bedah, klinik THT, klinik mata dan klinik paru.

##### 4.3.2.3 Jam Buka Pelayanan

Saat observasi di RSUD Pambalah Batung Amuntai didapatkan data untuk jam buka pelayanan di RSUD Pambalah Batung Amuntai jam 08.00 s/d 11.30.

#### 4.3.2.4 Waktu Tunggu di Rawat Jalan

Saat observasi dan menghitung waktu tunggu pelayanan dirawat jalan untuk dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis THT (Telinga Hidung dan Tenggorokan), dokter kandungan, dokter bedah, dokter anak waktu tunggu kira-kira 25-30 menit dari pasien mendaftar sampai pasien selesai di periksa. Dan untuk dokter spesialis paru dan dokter spesialis penyakit dalam melebihi waktu dari Menteri Kesehatan yaitu dari 1 jam dari pasien mendaftar sampai diperiksa oleh dokter.

#### 4.3.2.5 Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Rawat Jalan

Dari SOP (Standar Operasional Prosedur) dan saat wawancara dengan pasien yang berkunjung di pelayanan rawat jalan pada tanggal 13 Juni 2012 dan 10 Juli 2012 untuk kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Pambalah Batung Amuntai untuk pasien adalah dari 50 pasien yang diwawancarai 10 mengatakan kurang puas karena terlalu lama menunggu dokter datang sedangkan 40 orang lainnya mengatakan puas atas pelayanan yang ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai. Berdasarkan keadaan dan kondisi di RSUD Pambalah Batung Amuntai sehingga didapatkan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{40}{50} \times 100\%$$

#### 4.3.2.6 Penegakan Diagnosis TB Melalui Pemeriksaan Mikroskop TB

Pada saat melihat SOP (Standar Operasional Prosedur) dan wawancara dengan petugas rekam medis yang petugas sebagai petugas *Coding / Indexing* yang sebagai perwakilan dari kepala ruangan rekam medis tentang bagaimana cara penegakkan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskop TB dikatakan belum ada alat khusus. Hanya melakukan pemeriksaan melalui dahak dari pasien yang dahak tersebut diteliti dibagian laboratorium.

## Pembahasan

### 4.2.1 Standar Pelayanan Rawat Inap

#### 4.2.1.1 Pemberi Pelayanan Rawat Inap

Dari hasil wawancara dengan petugas rekam medis saat di RSUD Pambalah Batung Amuntai didapatkan data pemberi pelayanan rawat inap di RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah untuk setiap ruangan ada dokter yang memberikan pelayanan selain dokter ada juga perawat yang memberikan pelayanan pada saat pasien di rawat inap di RSUD Pambalah Batung Amuntai. Dokter yang memberikan pelayanan di rawat inap ada dokter umum, dokter spesialis, perawat dan bidan. Menurut Depkes RI (1) tentang standar pelayanan minimal, yang memberikan pelayanan adalah dokter spesialis dan perawat minimal pendidikan D3.

Perbandingan hasil penelitian di RSUD Pambalah Batung Amuntai dan standar pelayanan minimal dari Menteri Kesehatan di dapatkan bahwa untuk pemberi pelayanan sudah sesuai dengan standar karena standarnya dokter spesialis dan perawat sedangkan yang memberikan pelayanan selain dokter spesialis dan perawat ada dokter umum dan bidan yang memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap.

#### 4.2.1.2 Dokter Penanggung Jawab Pasien Rawat Inap

Dari data pemberi pelayanan rawat inap yang didapat di RSUD Pambalah Batung Amuntai, yang paling bertanggung jawab atas pasien rawat inap adalah dokter. Menurut Depkes RI (1) tentang standar pelayanan minimal, yang bertanggung jawab atas pasien rawat inap 100% adalah dokter. Dengan adanya standar pelayanan minimal tersebut RSUD Pambalah Batung Amuntai telah memenuhi standar pelayanan minimal dari Menteri Kesehatan.

#### 4.2.1.3 Ketersediaan Pelayanan Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian, RSUD Pambalah Batung Amuntai telah memiliki 7 ketersediaan pelayanan rawat inap, yaitu ruang penyakit dalam, ruang anak, ruang bedah, ruang obsgyn, ruang ICU, ruang gabungan spesialis dan ruang perinatologi sedangkan menurut Depkes RI (1) tentang

standar pelayanan minimal, meminimalkan ada 4 ketersediaan pelayanan rawat inap yaitu ruang penyakit dalam, ruang anak, ruang kebidanan dan ruang bedah. Jadi, untuk ketersediaan pelayanan yang ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai telah memenuhi standar pelayanan minimal dari Menteri Kesehatan.

#### 4.2.1.4 Jam Visite Dokter Spesialis

Visite dokter spesialis untuk RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah untuk ruang Melati dokter spesialis dari jam 10.00 s/d selesai memeriksa pasien dan untuk dokter umum dari jam 08.00 s/d selesai memeriksa pasien, ruang Bedah dokter spesialis dari jam 08.00 s/d selesai memeriksa pasien, ruang Aster dokter spesialis dari jam 08.00 s/d selesai memeriksa pasien, ruang super VIP dokter umum 08.00s/d selesai memeriksa pasien, ruang Anak jam 09.30 s/d selesai memeriksa pasien dan ruang Kebidanan dari jam 09.00s/d selesai memeriksa pasien.

Sedangkan Menurut Depkes RI (1) tentang standar pelayanan minimal adalah dari jam 08.00 s/d 14.00 setiap hari kerja. Sehingga, untuk jenis pelayanan rawat inap tentang jam visite dokter belum memenuhi standar dikarenakan dokter spesialis harus ke ruang poliklinik untuk melayani pasien yang rawat jalan di RSUD Pambalah Batung Amuntai.

Ditinjau dari jumlah dokter yang ada di RSUD Pambalah Batung Amuntai yang peneliti menemukan dalam data dasar rumah sakit yaitu dokter spesialis anak, dokter spesialis kandungan, dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis bedah, dokter spesialis THT dan dokter spesialis paru masing-masing hanya ada 1 orang dokter spesialis. Sedangkan untuk dokter umum ada 10 dokter tetapi 4 orang dokter sedang sekolah spesialis (6).

#### 4.2.1.5 Kematian Pasien > 48 Jam

Data yang didapat dari bulan Maret 2012 pada instalasi rawat inap dan ICU RSUD Pambalah Batung Amuntai jumlah pasien meninggal > 48 jam adalah 13 pasien, pasien meninggal < 48 jam sebanyak 28 pasien dan pasien keluar hidup ada 889. Dari data tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus sehingga didapatkan hasil 1,39 %. Menurut Depkes RI

(1) tentang standar pelayanan minimal, meminimalkan untuk kematian pasien  $\geq 48$  jam adalah  $\leq 0,24\%$ . Jadi, jumlah kematian pasien yang > 48 jam belum memenuhi standar dari Menteri Kesehatan, karena lebih besar dari 0,24%.

Dalam upaya meningkatkan perawatan yang optimal, audit kematian sering digunakan sebagai alat untuk mengembangkan strategi penurunan angka kematian, bahkan audit kematian sudah digunakan oleh Florence Nightingale pada abad 19 (7). Dengan audit kematian dapat ditemukan variasi yang luas dari penyebab mortalitas di rumah sakit, beberapa sebagai akibat dari komplikasi yang diderita oleh pasien, namun beberapa kasus lain tidak dapat dijelaskan penyebab kematian dan menjadi cerminan dari kualitas pelayanan (8).

#### 4.2.1.6 Kejadian Pulang Paksa

Kejadian Pulang Paksa berdasarkan hasil perhitungan bulan Januari adalah 7,33%, perhitungan bulan Februari adalah 9,11% dan perhitungan bulan Maret adalah 5,28%. Jadi, hasil perjumlahan dari bulan Januari – Maret tersebut didapat hasil 21,72%. Menurut Depkes RI (1) tentang standar pelayanan minimal, menstandarkan untuk kejadian pulang paksa adalah 5%. Jadi, untuk kejadian pulang paksa di RSUD Pambalah Batung Amuntai belum memenuhi standar minimal, karena hasil perhitungan per 3 bulannya lebih besar dari 5%.

Menurut penelitian dan kajian literatur yang dilakukan oleh Gunawan (9,10) Penyebab utama  $\gamma$  sering terjadi adalah karena alasan ke<sup>37</sup> in terhadap pelayanan rumah sakit dan masalah biaya. Dari hasil penelitian tersebut kepuasan atas tarif rumah sakit lebih berpengaruh terhadap intensi pasien pulang paksa dibandingkan kepuasan atas kualitas pelayanan kesehatan

#### 4.2.2 Standar Pelayanan Rawat Jalan

##### 4.2.2.1 Dokter Pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Pambalah Batung Amuntai dari 9 unit pelayanan (poliklinik), terdapat 2 poliklinik yang belum mempunyai dokter spesialis, yaitu poliklinik gigi dan poliklinik mata

Sedangkan menurut Depkes RI (1) tentang standar pelayanan minimal menstandarkan setiap poliklinik spesialis harus ada dokter spesialis tapi untuk poliklinik mata dan gigi belum ada dokter gigi spesialis dan dokter spesialis mata. Berarti belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

Sampai dengan tahun 2008, rasio tenaga kesehatan untuk dokter spesialis per 100.000 penduduk adalah sebesar 7,73 dibandingkan dengan target yang ingin dicapai yaitu 9. Dari pendataan tenaga kesehatan pada tahun 2010, ketersediaan tenaga kesehatan di rumah sakit milik pemerintah (Kementerian Kesehatan dan Pemerintah Daerah), telah tersedia 7.336 dokter spesialis. Dengan memperhatikan standar ketenagaan rumah sakit yang berlaku, maka pada tahun 2010 masih terdapat kekurangan tenaga kesehatan di rumah sakit milik pemerintah baik Rumah Sakit Kementerian Kesehatan maupun Rumah Sakit Pemerintah Daerah sejumlah 2.098 dokter spesialis (11)

Untuk mencukupi ketersediaan dan pemerataan dokter spesialis di seluruh Indonesia, Pemerintah telah menggulirkan Program Penugasan Khusus tenaga kesehatan di Daerah Terpencil, Perbatasan, dan Kepulauan (DTPK) yang dilaksanakan sejak Tahun 2006. Pada tahun 2014 diharapkan ketersediaan tenaga dokter spesialis mencapai 12 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2019 diharapkan ketersediaan tenaga dokter spesialis mencapai 24 per 100.000 penduduk dan tahun 2025 diharapkan ketersediaan tenaga dokter spesialis mencapai 28 per 100.000 penduduk (11).

#### **4.2.2.2 Ketersediaan Pelayanan Di Rawat Jalan**

Di RSUD Pambalah Batung Amuntai ada 9 unit pelayanan yaitu poliklinik umum, poliklinik anak, poliklinik penyakit dalam, poliklinik kebidanan, poliklinik gigi, poliklinik bedah, poliklinik THT, poliklinik mata dan poliklinik paru. Sedangkan standar minimal dari Depkes RI(1) minimal memiliki poliklinik anak, poliklinik penyakit dalam, poliklinik kebidanan dan poliklinik bedah. Sehingga, ketersediaan pelayanan di RSUD Pambalah Batung Amuntai sudah memenuhi standar pelayanan minimal dari Menteri Kesehatan.

#### **4.2.2.3 Jam Buka Pelayanan Di Rawat Jalan**

Jam Buka Pelayanan di RSUD Pambalah Batung Amuntai pada setiap hari kerja jam 08.00 s/d 11.30 sedangkan hari Jum'at jam 08.00 – 10.30. Sedangkan jam buka pelayanan standar pelayanan minimal dari Menteri Kesehatan adalah 08.00 s/d 13.00 setiap hari kerja kecuali Jumat dari jam 08.00 - 11.00. Sehingga, untuk jam buka pelayanan ini tidak sesuai dikarenakan kekurangan tenaga petugas pendaftaran dan RSUD Pambalah Batung Amuntai hanya memiliki dokter spesialis anak 1 orang, dokter spesialis bedah 1 orang, dokter spesialis THT 1 orang, dokter spesialis kandungan 1 orang, dokter spesialis penyakit dalam 1 orang dan dokter spesialis paru 1 orang.

Menurut Donabedian (12) faktor pengaruh organisasi terhadap pemanfaatan rumah sakit meliputi ketersediaan sumber daya, aksesibilitas geografi, aksesibilitas waktu, aksesibilitas sosial, karakteristik struktur dan proses pemberian pelayanan kesehatan. aksesibilitas waktu adalah lamanya jam buka dari pelayanan kesehatan

#### **4.2.2.4 Waktu Tunggu Di Rawat Jalan**

Waktu tunggu di rawat jalan di RSUD Pambalah Batung Amuntai sebagian poliklinik belum sesuai. Karena menurut standar dari Depkes RI(1) tentang pelayanan minimal untuk waktu tunggu di rawat jalan adalah  $\geq 60$  menit. Sebagian poliklinik tersebut adalah poliklinik paru dan penyakit dalam. Berdasarkan hasil wawancara, waktu tunggu yang tidak sesuai dikarenakan dokter rawat jalan harus visite terlebih dahulu untuk pasien rawat inap. Selain itu pasien poliklinik paru dan penyakit dalam lebih banyak dari poliklinik lainnya.

Pelayanan dipoliklinik spesialis, pasien harus membawa surat rujukan dari puskesmas pasien mau berobat ke poliklinik mana. Bagi pasien yang tidak membawa surat rujukan dari puskesmas pasien harus ke dokter umum terlebih dahulu, karena di dokter umum dapat didiagnosa apakah pasien harus ke dokter spesialis atau tidak.

Didapatkan hasil pasa saat observasi di RSUD Pambalah Batung Amuntai adalah untuk jenis pelayanan dokter umum, poliklinik spesialis anak, poliklinik spesialis bedah, poliklinik spesialis kandungan,

poliklinik spesialis THT (Telinga, Hidung dan Tenggorokan) dan poliklinik gigi telah sesuai standar dari Menteri Kesehatan

#### 4.2.2.5 Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Rawat Jalan

Kepuasan pelanggan di pelayanan rawat jalan pada tanggal 13 Juni 2012 dan 10 Juli 2012, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Pambalah Batung Amuntai dari 50 pasien yang diwawancarai 10 mengatakan kurang puas sedangkan 40 orang lainnya mengatakan puas (80%).

Menurut Depkes RI(1) Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Rawat Jalan belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yang standarnya adalah  $\geq 90\%$ . Berdasarkan hasil wawancara dengan 10% pasien yang menyatakan kurang puas karena terlalu lama menunggu didepan poliklinik.

#### 4.2.2.6 Penegakan Diagnosis TB Melalui Pemeriksaan Mikroskop TB

Dari hasil wawancara untuk penegakkan diagnosa telah dilakukan yaitu dengan meneliti dahak pasien. Kemudian dahak tersebut di cek di bagian laboratorium. Untuk mengetahui tentang pasien terkena penyakit TB dapat merujuk dari SOP tentang TB.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 87 Dari penelitian di RSUD Pambalah Batung Amuntai dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan rawat inap yang telah sesuai dengan standar pelayanan minimal untuk rawat inap yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan adalah pemberi pelayanan rawat inap, dokter penanggung jawab pasien rawat inap, ketersediaan pelayanan rawat inap. Sedangkan yang belum sesuai standar pelayanan minimal dari Menteri Kesehatan yaitu tentang jam visite dokter, kematian pasien > 48 jam dan kejadian pulang paksa.
2. Standar pelayanan rawat jalan yang telah memenuhi standar pelayanan minimal untuk rawat jalan yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan adalah ketersediaan pelayanan, penegakkan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskop TB. Yang belum sesuai standar pelayanan minimal dari

Menteri Kesehatan adalah jam buka pelayanan, kepuasan pelanggan dan waktu tunggu di rawat jalan.

#### Daftar Pustaka

1. Depkes RI (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes
2. Rustiyanto, Ery, 2009. *Etika Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
3. Depkes RI (2008) *PERMENKES No. 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Pengertian Rekam Medis*. Jakarta: Depkes
4. Mata Bana Edisi 4 Juli (2011) *Kekurangan Dokter Spesialis*. Available from: <http://www.kalselprov.go.id/berita/kalsel-k42/igan-dokter-spesialis>.
5. Machfoedz, Ircham. 2010. *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif) Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Yogyakarta. Fitramaya.
6. RSUD Pambalah Batung Amuntai, 2012, *Data Dasar Rumah Sakit*
7. Wright, J., Dugdale, B., Hammond, I., Jarman, B., Neary, M., Newton, D., Patterson, C., Russon, L., Stanley, P., Stephens, R. & Warren, E. (2006). *Learning From Death: A Hospital Mortality Reduction Programme*. J R Soc Med 2006, 99, 303-308.
8. Jarman B, Bottle A, Aylin P & Browne M (2005). *Monitoring Changes In Hospital Standardised Mortality Ratios*. BMJ (Clinical Research Ed.), 330, 329.
9. Gunawan, Erdi (2013) *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Tarif Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Pulang Paksa Di RSUD Jampangkulon*. Pustaka Ilmiah Universitas Padjajaran. Available from: <http://pustaka.unpad.ac.id/archives/126775/> diakses tanggal 23 November 2013
10. Gunawan, Erdi (2013) *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Tarif Rumah Sakit Terhadap Pasien Pulang Paksa: Suatu Kajian Literatur*. Pustaka Ilmiah Universitas Padjajaran. Available from: <http://pustaka.unpad.ac.id/archives>

[/126775/](#) diakses tanggal 23 November 2013

11. Kemenkes RI (2011) *Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011-2025*. Jakarta
12. DonabedianAvendis (1988) *Explorationin Quality Assesment and Monitoring,Health Administrastion* press,Ann Asbor,Michigan,