

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Klinik adalah sarana fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialistik serta diselenggarakan oleh tenaga kesehatan dan dipimpin oleh tenaga medis. Menurut Peraturan Menteri kesehatan No.028 /Tahun 2011, klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Banyak sekali komponen-komponen yang mendukung berjalannya sebuah klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu komponen yang mendukung berjalannya klinik ini adalah sistem manajemen baik secara administratif maupun pelayanan medis.

Peranan klinik dalam suatu instansi wajib memberikan pelayanan yang aman, bermutu dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang senantiasa berupaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menunjang sarana pelayanan rawat jalan adalah klinik dr. M. Suherman. Klinik rawat inap dr. M. Suherman merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dimiliki Oleh Universitas Muhammadiyah Jember. Klinik dr. M Suherman merupakan klinik yang memberikan pelayanan kesehatan bukan hanya kepada segenap civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember saja, akan tetapi juga dibuka untuk masyarakat umum. Pelayanan yang diberikan oleh Klinik dr. M. Suherman antara lain adalah rawat jalan, rawat inap, dan UGD. Dengan demikian maka keberadaan klinik dr. M. Suherman sangat membantu aktivitas pelayanan dan masyarakat umum sekitar kampus dalam hal pelayanan kesehatan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang optimal kepada pasien ,maka pelayanan pasien perlu ditingkatkan kualitas petugas, sarana dan prasarana, serta administrasi yang baik. Dengan adanya peningkatan kualitas petugas, sarana dan prasarana serta administrasi yang baik, tidak menutup kemungkinan kepuasan pasien akan tercapai. Peranan alur pelayanan rawat jalan saat ini adalah pasien menginginkan pelayanan yang mudah serta mendapatkan informasi tentang layanan kesehatan ingin lebih terlibat dalam proses perawatan medis (Istyadi Insani, 2010). Namun yang terjadi pada klinik rawat inap dr. M. Suherman tidak terdapat alur pelayanan rawat jalan sehingga petugas kesehatan yang ada di klinik rawat inap dr. M. Suherman akan mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan secara optimal

terhadap pasien yang berkunjung ke klinik rawat inap dr. M. Suherman. Hal ini dapat menyebabkan pasien membuat keputusan sendiri dalam memilih rumah sakit terbaik, memilih dokter yang akan merawat dan kesadaran akan biaya yang ditanggungnya sehingga menuntut perawatan yang berkualitas dengan harga yang wajar.

Oleh sebab itu, suatu klinik wajib memiliki *Standar Operational Procedure* (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah. Kundur, 2007 menyatakan bahwa *Standar Operational Procedure* (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor yang berperan dalam kegiatan.

Berdasarkan hasil studi penelitian yang telah dilakukan dengan cara observasi dan wawancara terhadap petugas di klinik rawat inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember terdapat beberapa fasilitas yang belum lengkap. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya adalah petunjuk alur pasien rawat jalan serta *Standart Operasional Procedure* (SOP) rawat jalan.

Keberadaan alur pelayanan perlu untuk diperhatikan agar pasien yang berkunjung ke klinik rawat inap dr. M. Suherman memahami semua prosedur yang harus dilakukan. Pelayanan pasien rawat jalan di klinik rawat inap dr. M. Suherman memiliki peranan yang cukup penting. Dilihat dari rata-rata jumlah kunjungan pasien, kebanyakan adalah pasien rawat jalan. Dengan adanya permasalahan tidak adanya alur pelayanan rawat jalan, maka peneliti berencana untuk menganalisis dan membuat alur pelayanan rawat jalan di klinik rawat inap dr. M. Suherman. Peran *Standart Operasional Procedure* (SOP) Rawat jalan memiliki peranan yang cukup penting untuk berjalannya pelayanan kesehatan di klinik rawat inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin menganalisis alur pelayanan rawat jalan di klinik rawat inap dr. M. Suherman dengan menggunakan metode *Focus Group Discussions*.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis dan mendesain alur pelayanan pasien Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis alur pelayanan pasien Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman
- b. Mendesain alur pelayanan pasien Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman
- c. Membuat usulan Standart operasional prosedur Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr.M.Suherman

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Klinik Rawat Inap Dr.M.Suherman

- a. Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman
- b. Menjaga kenyamanan pelayanan pasien Rawat Jalan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman

1.4.2 Bagi Politeknik

- a. Menambah Wawasan Pengetahuan Dilingkungan Politeknik Negeri Jember
- b. Sebagai Referensi Kepustakaan yang Positif bagi Kemajuan dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama duduk dibangku Kuliah
- b. Peneliti dapat melakukan Pengembangan diri Sebelum Terjun di Dunia kerja