

Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Kanjeng Raden Mas Temanggung (K.R.M.T) Wongsonegoro Semarang *Minimum Outpatient Service Standards of Kanjeng Raden Mas Temanggung (K.R.M.T) Wongsonegoro Semarang Regional Hospital*

Anya Tania Larasati ^{1*}, Diajeng Dhyas Suksetyaningari ^{2*}, Meysa Putri Genessy ^{3*}

¹²³Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas, Jember

Corresponding author: Anya Tania Larasati

name and affiliation: Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas, Jember

E-mail: anyatania59@gmail.com

Abstract

Objectives: Each hospital is required to periodically evaluate and assess the Minimum Service Standards (MSS) to be able to improve organisational performance and find out whether implementation is in accordance with standards or not in order to achieve patient satisfaction in obtaining health services. Some indicators of Minimum Service Standards (MSS) are the suitability of professionals at Specialist Clinics, the availability of basic medical services, the timeliness of opening hours, and the length of service time so that patient waiting time is in accordance with the standards that have been set, this will affect the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to identify the Minimum Service Standards of Outpatient Kanjeng Raden Mas Temanggung Regional Hospital (K.R.M.T) Wongsonegoro Semarang

Methods: This research is a descriptive research conducted using data collection methods by observation and interview with a cross sectional approach.

Results: Minimum Service Standards (MSS) in the Outpatient Department of Kanjeng Raden Mas Temanggung Regional Hospital (K.R.M.T) Wongsonegoro Semarang have met the standard indicators that have been set starting from the availability of professional medical personnel at specialist clinics, discipline in opening times, and length of service time although there is a slight difference in the time specified but in general it meets the hospital MSS where the average waiting time in outpatient care is less than 60 minutes.

Conclusions: It can be concluded that RSWN has implemented the Outpatient service standards well so that patients can be satisfied with the services provided. Although in this case there still needs to be an evaluation and improvement in patient waiting time where According to the 2022 RSWN LKJP, the waiting time needed to get outpatient care is 53.93 minutes while the average waiting time is still less than 60 minutes in outpatient care.

Keywords: Minimum Service Standards (MSS), indicators, patient satisfaction

Received: Feb 12, 2023 Revised: Mar 10, 2023 Accepted: Apr 12, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Kesmasindo Publisher

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009, Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu tujuan rumah sakit adalah untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu secara kontinyu kepada setiap pasien. Dengan semakin meningkatnya kuantitas rumah sakit secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya [1].

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat [2]. Untuk menjamin sinergisitas pada program pembangunan daerah dan nasional maka pemerintah perlu memperhatikan prioritas dan sasaran pembangunan nasional dalam mengembangkan arah kebijakan pembangunan daerah untuk selanjutnya disusun dalam bentuk Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD). Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan pedoman pada arah kebijakan pembangunan daerah tersebut. Laporan capaian Standar Pelayanan Minimal merupakan bentuk pertanggungjawaban terhadap aktivitas rumah sakit yang pada akhirnya akan menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta sebagai salah satu indikator yang mendukung pencapaian standar akreditasi pada Bab Peningkatan Mutu dan Keselamatan pasien (PMKP). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedia panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit [3].

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit yang penting karena dapat menentukan mutu suatu rumah sakit. Hampir seluruh rumah sakit di negara maju kini meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien rawat jalan karena jumlah pasien

rawat jalan yang relatif jauh lebih besar dibanding pasien rawat inap sehingga dapat dikatakan bahwa pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar dan merupakan faktor kunci didalam peningkatan finansial rumah sakit yang berguna untuk kelangsungan operasional jangka panjang rumah sakit.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dilakukan menggunakan metode pengambilan data secara observasi dan wawancara dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. Analisis data menggunakan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap rumah sakit diwajibkan untuk melakukan evaluasi dan penilaian Standart Pelayanan Minimum (SPM) secara berkala untuk dapat memperbaiki kinerja organisasi dan mengetahui apakah pelaksanaan sudah sesuai standar atau tidak. Dalam Standart Pelayanan Minimal rumah sakit dalam pelayanan rawat jalan, ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan, diantaranya:

A. Indikator Pemberian Pelayanan di Klinik Spesialis

Hasil wawancara dengan informan menyebutkan bahwa pelayanan di klinik spesialis dilakukan oleh dokter spesialis dan didukung dengan adanya dokter spesialis yang sesuai dengan spesialisasinya sehingga klinik spesialis dapat dilayani oleh dokter spesialis sesuai bidang keilmuannya. Hal tersebut tentunya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan karena merasa aman terhadap keprofesionalan pelayanan yang diberikan. Disamping itu, kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan yang profesional juga akan meningkatkan kunjungan ulang pasien.

B. Indikator Ketersediaan Pelayanan

Ketersediaan pelayanan medik dasar, seperti pelayanan klinik anak, penyakit dalam, kebidanan dan klinik bedah sudah tersedia di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang yang melakukan pelayanan setiap hari kerja mulai pukul 08.00 sampai selesai. Selain itu yang termasuk dalam faktor pendukung pada indikator ketersediaan pelayanan adalah dengan adanya petugas kesehatan dan tersedianya sarana prasarana kesehatan. Petugas kesehatan tidak hanya seorang dokter spesialis namun juga perawat, bidan, petugas administrasi dan seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Begitu juga dengan alat-alat kesehatan yang menunjang keberlangsungan proses pelayanan,

juga perlu dipenuhi oleh setiap rumah sakit yang ada. Dalam hal ini sudah terpenuhi oleh RSD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah BLUD RSWN Tahun 2022, terdapat 82 dokter spesialis, 5 dokter gigi, 43 dokter umum, 733 paramedis dan 377 tenaga administrasi.

C. Indikator Jam Buka Pelayanan

Menurut standart minimum pelayanan yang ditetapkan mengenai jam buka pelayanan adalah minimal dilaksanakan pukul 08.00-13.00 WIB setiap hari kerja kecuali hari jumat pukul 08.00-11.00 WIB. Di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang, kegiatan jam buka poli regular di mulai pukul 07.00-14.00 WIB pada hari kerja dan pukul 07.00-11.00 untuk hari jumat. Indikator jam buka pelayanan telah dipenuhi secara baik oleh RSD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang.

D. Indikator Waktu Pelayanan

Menurut LKJP RSWN 2022, waktu tunggu yang dibutuhkan dalam mendapatkan perawatan di rawat jalan adalah selama 53,93 menit. Hal ini secara umum sudah memenuhi SPM rumah sakit dimana waktu tunggu rata-rata di rawat jalan kurang dari 60 menit. Namun hal ini tentunya, diperlukan evaluasi lebih lanjut kendala-kendala apa saja yang menjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan. Sehingga waktu tunggu pasien bisa dapat dipersingkat lagi. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang berpengaruh besar. Semakin lama waktu tunggu maka akan semakin tinggi resiko ketidakpuasan dari pasien. Hal ini disebabkan waktu yang identik dengan kebosanan, kecemasan, dan stres [4].

E. Kepuasan Pasien

RSWN melakukan 2 tahapan pengukuran tingkat kepuasan pasien eksternal melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2013. Hal ini sesuai dengan amanat yang tertuang pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan pasien di RSWN tahun 2022, didapatkan hasil bahwa Sebagian indikator kepuasan pasien terhadap layanan di rawat jalan melebihi 80% pasien menyatakan sangat puas. Mulai dari sarana prasarana, waktu tunggu, ketersediaan pelayanan, kompetensi para petugas dan dokter, dan lain-lain menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Dari berbagai indek kepuasan yang ada, yang memiliki nilai cukup rendah yaitu kepuasan pada petugas non medis yang dimaksudkan disini adalah satpam. Dimana hanya 68% pasien yang menyebutkan sangat puas dan sisanya hanya puas saja.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Kanjeng Raden Mas Temanggung (K.R.M.T) Wongsonegoro Semarang memiliki beberapa indikator, diantaranya: Indikator Pemberian Pelayanan di Klinik Spesialis, Indikator Ketersediaan Pelayanan, Indikator Jam Buka Pelayanan dan Indikator Waktu Pelayanan, RSWN menerapkan semua indikator dengan standar yang telah di tentukan untuk melayani pasien dengan maksimal seperti pelayanan dengan profesional, ketersediaan pelayanan medik dasar dan petugas, dan ketepatan waktu jam buka, dalam hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan pasien, di tinjau berdasarkan hasil survey indeks kepuasan pasien di RSWN tahun 2022, didapatkan hasil bahwa Sebagian indikator kepuasan pasien terhadap layanan di rawat jalan melebihi 80% pasien menyatakan sangat puas, dapat disimpulkan bahwa RSWN telah melakukan standar pelayanan Rawat Jalan dengan Baik sehingga pasien dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun dalam hal ini msih perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada waktu tunggu pasien dimana Menurut LKJP RSWN 2022, waktu tunggu yang dibutuhkan dalam mendapatkan perawatan di rawat jalan adalah selama 53,93 menit sedangkan waktu tunggu rata-rata masih di rawat jalan kurang dari 60 menit.

REFERENSI

- [1] Payung dan Sisilia. Gambaran Kecepatan Pelayanan Resep Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Media Farmasi. 2019 Apr;Vol. XV No. 1. p.issn 0216-2083 e.issn 2622-0962
- [2] Toreh, dkk. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado. Pharmacon- Program Studi Farmasi, Fmipa, Universitas Sam Ratulangi. 2020 Mei; Volume 9 Nomor 2
- [3] Sari dan Gede. Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Kabupaten Buleleng Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jurnal Widya Publika. Des 2019; Vol.7, No.2
- [4] Wijono Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi. Surabaya: Airlangga University Press; 2000.
- [5] Badan Layanan Umum Daerah RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah; 2022.
- [6] Badan Layanan Umum Daerah RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban (LKPJ);

- 2022.
- [7] Ningsih dan Sigit. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Rekam Medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian of Health Information Management Journal*. 200 Des; Vol.8, No.2. ISSN (Print) : 2354-8932 p.92-99
- [8] Suci, dkk. Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit : Literature Review Online. *MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia The Indonesian Journal of Health Promotion*. 2023; 6(1), 20–26.