



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA UTARA



OMBUDSMAN BRIEF

LAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT YANG BEKERJA SAMA DENGAN BPJS KESEHATAN

Tahun 2018

LAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT YANG BEKERJA SAMA DENGAN BPJS KESEHATAN

Disusun oleh :

- Abyadi Siregar, S.Sos (Kepala Perwakilan)
- Evi Lestari Situmorang, S.H. (Asisten)
- Ricky Nelson Hutahaean, S.H. (Asisten)
- Tetty Nuriani Silaen, S.E. (Asisten)
- Florencia Sipayung, S.P. (Asisten)

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dimiliki oleh manusia di dunia. Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dengan demikian, setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu secara terus menerus kepada setiap pasien.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik memiliki tujuan yang salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang

agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik. Oleh karena itu, Ombudsman RI perlu mengawasi pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit demi peningkatan maupun perbaikan bagi penyelenggara layanan tersebut. Dalam kajian ini dikhususkan untuk layanan rawat jalan rumah sakit di daerah Sumatera Utara, yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Adapun rumah sakit tersebut adalah Rumah Sakit Umum Djasamen Saragih Pematangsiantar, Rumah Sakit Umum Deli Serdang, Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan, dan Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara telah menerima beberapa laporan masyarakat terkait layanan rawat jalan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan. Adapun

laporan tersebut pada umumnya berupa pelayanan yang tidak baik yang didapatkan pada layanan rawat jalan, baik dari segi waktu tunggu pada layanan poli dan farmasi yang tidak sesuai standar pelayanan minimum dan kurang kompetennya tenaga medis yang memberikan informasi. Dokter datang tidak sesuai jam layanan yang ditentukan serta tidak ada kepastian akan didapatkannya layanan pada saat itu karena dokter melayani pasien di tempat lain. Berdasarkan laporan yang telah ditangani tersebut, ditemukan beberapa faktor pendorong terjadinya maladministrasi di rumah sakit khususnya layanan rawat jalan yaitu waktu tunggu pasien rawat jalan yang tidak sesuai dengan standar minimal pelayanan rumah sakit, tenaga medis yang tidak kompeten dalam memberikan informasi kepada pasien, etika pemberi layanan dalam melayani pasien rawat jalan, dan tidak adanya pemampangan komponen standar layanan sehingga pasien tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Pada sisi pengawasan internal rumah sakit, terdapat kecenderungan lepas kendali sehingga maladministrasi pelayanan publik tidak menjadi sorotan atau atensi dalam rangka perbaikan.

Terhadap potensi maladministrasi tersebut, Tim Ombudsman RI berpendapat perlu dilakukan tindakan untuk melihat fakta di lapangan dalam rangka untuk melihat

proses pelayanan publik yang diselenggarakan rumah sakit sehingga mendapatkan gambaran yang utuh dalam rangka memberikan saran perbaikan pelayanan publik. Tim Ombudsman telah melakukan observasi ke beberapa daerah untuk meninjau secara langsung kondisi pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan beberapa rumah sakit tersebut.

TEMUAN PENTING

1. Pemantauan pelaksanaan SPM

Secara umum pemantauan SPM rawat jalan belum dilakukan secara berkala, hanya dilakukan pemantauan jika diperlukan saja. Hal itu disebabkan karena belum adanya tim kerja yang memiliki tugas yang jelas untuk memantau dan menilai SPM, sehingga SPM rawat jalan selama ini belum pernah dilakukan evaluasi. Setiap rumah sakit diwajibkan untuk melakukan evaluasi dan penilaian SPM secara berkala untuk dapat memperbaiki kinerja organisasi dan mengetahui apakah pelaksanaan sudah sesuai standar atau tidak.

2. Jam Buka Pelayanan

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan pasien didapatkan informasi bahwa jam buka pelayanan yang minimal dilaksanakan pukul

08.00-13.00 setiap hari kerja kecuali hari Jumat yaitu pukul 08.00-11.00 masih mengalami keterlambatan dimana sebagian pelayanan baru dimulai setelah diatas pukul 08.00, hal itu disebabkan keterlambatan kedatangan dokter ke poli rawat jalan dikarenakan dokter harus melakukan visite terlebih dahulu. Selain itu sering sekali dokter lebih dulu menyelesaikan pekerjaannya di rumah sakit lain ataupun prakteknya sehingga keterlambatan untuk mengerjakan tugas pada unit rawat jalan di rumah sakit menjadi hal yang sudah biasa dilakukan. Namun berdasarkan kebijakan di beberapa rumah sakit yang menjadi kajian ini, waktu tutup pelayanan rawat jalan bisa menjadi lebih lama dari SPM, dimana pelayanan akan tutup jika pasien telah habis sehingga untuk poli dengan jumlah pasien yang banyak biasanya baru ditutup setelah pukul 13.00 bahkan bisa sampai jam 14.00. Dalam hal ini yang dibatasi adalah waktu pendaftaran pasien yaitu maksimal pasien mendaftar pukul 12.00 kecuali hari Jumat yaitu pukul 11.00.

3. Waktu Tunggu Pelayanan

Ketidakpuasan yang cukup tinggi dilihat dari keluhan dari beberapa pasien yakni waktu tunggu pelayanan yang

cukup lama lebih dari 60 menit, terkadang bahkan mereka harus menunggu sampai 2 jam untuk mendapatkan pelayanan. Menurut keterangan dari manajemen rumah sakit, pelaksanaan SPM pada instalasi rawat jalan belum berjalan secara optimal dan masih belum bisa mencapai target, waktu tunggu pelayanan di beberapa poli memang masih belum dapat mencapai 60 menit, hal itu disebabkan karena kurangnya jumlah dokter dimana beberapa poli spesialis hanya memiliki satu orang dokter sedangkan pasien yang datang ke poli tersebut sangat banyak atau lebih banyak daripada poli lainnya.

Selain bertugas melayani pasien poli rawat jalan, dokter juga melayani pasien rawat inap yaitu visite dan melakukan tindakan tindakan yang bersifat darurat. Sehingga jika dokter yang bertugas di poli rawat jalan hanya satu orang dan dokter melakukan tugas atau tindakan kedaruratan seperti operasi besar maka pasien poli rawat jalan yang sudah mendaftar dan menunggu untuk dilayani tidak mendapatkan pelayanan dan disuruh pulang karena tidak ada yang dokter yang menggantikan atau yang bertugas.

4. Kepuasan pasien

Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit memuat bahwa kepuasan pasien instalasi rawat jalan yang seharusnya dicapai adalah 90% tetapi berdasarkan kajian beberapa rumah sakit masih belum mencapai standar tersebut karena masih ada rumah sakit yang sering mengeluhkan pelayanan di rumah sakit baik dari waktu tunggu maupun fasilitas yang ada pada rawat jalan tersebut, ruang tunggu yang tidak nyaman dan toilet yang kurang bersih, serta pemberi layanan yang kurang ramah dan kurang informative. Selain hal tersebut di atas, beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan rawat jalan pada rumah sakit adalah sebagai berikut :

a. Faktor Anggaran

Keterbatasan anggaran ini berakibat pada penurunan kualitas layanan rumah sakit secara umum dan kualitas layanan rawat jalan secara khusus. Keterbatasan anggaran membatasi manajemen rumah sakit untuk melengkapi dan memperbaiki kerusakan pada sarana-prasarana rumah sakit.

b. Faktor Kebijakan Kemitraan BPJS Kesehatan

Beberapa kebijakan BPJS Kesehatan dianggap cukup menyulitkan pengguna layanan rawat jalan diantaranya kebijakan rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang hanya berlaku untuk 1 (satu) kali berobat ke rumah sakit sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) sehingga pasien rawat jalan harus berulang-ulang mengambil rujukan dari FKTP hal ini sangat menyulitkan terutama bagi pasien rujukan dari FKTP luar kota, keterbatasan obat yang dapat diresepkan untuk pasien rawat jalan sehingga pasien rawat jalan harus berulang kali datang ke rumah sakit untuk melanjutkan resep yang sama, serta sistem rujukan berjenjang yang mengharuskan pasien rawat jalan untuk terlebih dahulu melakukan pengobatan di rumah sakit yang FKTL dengan tipe terendah, hal ini menyulitkan terutama bagi pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan yang sebelumnya telah mendapatkan layanan rawat jalan di rumah sakit tipe A atau B sesuai dengan spesialisasi penyakitnya harus kembali menjalani

pengobatan di rumah sakit tipe C untuk kemudian dirujuk ke rumah sakit tipe A atau B.

c. Faktor Teknologi

Faktor teknologi mempengaruhi kualitas layanan rawat jalan pada rumah sakit. Dari 4 (empat) rumah sakit, hanya 2 (dua) rumah sakit yaitu RSUP H. Adam Malik dan RSUD Pirngadi yang telah memanfaatkan teknologi untuk pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan secara daring, sementara 2 (dua) rumah sakit lainnya masih mengandalkan pendaftaran manual di rumah sakit. Pemanfaatan teknologi ini terbukti mempersingkat waktu tunggu pasien rawat jalan dalam mengakses layanan rawat jalan.

d. Faktor Perilaku Masyarakat

Perilaku apatis pasien dan keluarganya yang relatif tidak berusaha memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan rawat jalan BPJS Kesehatan, tingkat keingintahuan akan prosedur layanan sangat rendah, cenderung marah-marah dan hanya mengeluh kepada sesama pengguna layanan, serta tidak ingin melaporkan

ketidakpuasannya sesuai prosedur pengaduan resmi menjadi faktor yang mempengaruhi peningkatan layanan rumah sakit.

SARAN

Rumah Sakit

- i. Instalasi rawat jalan seharusnya memperbaiki alur pelayanan dengan pembagian kategori pelayanan berdasarkan tingkat kunjungan, memasang papan informasi pada tempat-tempat strategis yang berisikan petunjuk pelayanan serta informasi terkait pelayanan yang terjadi, mempercayakan pelayanan kesehatan pada petugas medis yang profesional serta berpengalaman, menyediakan sistem pendaftaran elektronik untuk pasiennya untuk memberikan pelayanan dengan lebih cepat kepada pelanggan serta melakukan penambahan tempat duduk ruang tunggu untuk memberikan kenyamanan pada pasien



- ii. Perbaiki sarana dan prasarana serta kelengkapan alat-alat medis yang dibutuhkan oleh pihak rumah sakit untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit hendaknya memperhatikan faktor kebersihan lingkungan agar tercipta lingkungan rumah sakit yang bersih dan sehat.



- iii. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kualitas petugas medis dan administrasi. Dengan cara dibekali pengetahuan yang cukup serta dengan pembagian tugas yang jelas dan patuh terhadap SOP pelayanan yang sudah dirumuskan. Kemudian

memberikan sanksi tegas kepada petugas yang tidak bekerja sesuai SOP.

- iv. Perlu dilakukan edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang memberikan layanan sehingga tidak ditemukan lagi keluhan pasien bahwa tenaga medis tersebut tidak kompeten, sulit untuk memberikan informasi, tidak ramah dan hal-hal lainnya terkait dengan kapasitas tenaga medis dalam memberikan layanan.
- v. Rumah sakit perlu mempertimbangkan penambahan tenaga untuk meminimalkan waktu tunggu sehingga tidak terjadi penumpukan pasien terutama di bagian farmasi pada saat pengambilan obat.
- vi. Rumah sakit perlu membatasi jumlah praktik dokter guna pemenuhan waktu layanan sesuai standar.



OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

pengaduan@ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia
Jl.H.R.Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telp: (021) 5296 0894 / 5296 0895
Fax: (021) 5296 09907 / 5296 0908