

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah/Depkes RI dengan fungsi pelayanan dan pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata. Dalam sejarah perjalanannya, Rumah Sakit Mata Cicendo berkembang dengan baik, sehingga pada tahun 1992, Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan sebagai Pusat Rujukan Kesehatan Mata Nasional (*Laporan Kunjungan Kerja Komisi IX DPR RI ke Jawa Barat Pada Reses Masa Persidangan III Tahun 2008 – 2009*). Kemudian pada tahun 2007, berdasarkan surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 756/ Menkes/SK/VI/2007, Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan menjadi instansi pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Yang dimaksud dengan praktek bisnis yang sehat adalah penyelenggaraan fungsi organisasi berdasarkan kaidah-kaidah manajemen yang baik dalam rangka pemberian layanan yang bermutu dan berkesinambungan (*Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005*).

Berdasarkan definisi dan ketentuan pemerintah mengenai pola pengelolaan keuangan badan layanan umum, pihak Rumah Sakit Mata Cicendo menetapkan misinya untuk memberikan pelayanan kesehatan mata terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat, dan kemudian menetapkan parameter keberhasilannya sebagaimana tercantum dalam falsafahnya yaitu, “Parameter keberhasilan Rumah Sakit Mata Cicendo ditentukan oleh kemampuannya memberikan pelayanan dan pendidikan kesehatan mata terbaik kepada masyarakat” (www.cicendoeyehospital.org).

Pelayanan kesehatan mata yang disebutkan dalam misi dan falsafah Rumah Sakit Mata Cicendo adalah layanan medis dan layanan penunjang medis dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rincian Pelayanan Kesehatan

No	Layanan Kesehatan	
	Layanan medis	Layanan Penunjang Medis
1	Instalasi Rawat Jalan -Poliklinik Sore -Poliklinik Pagi -Subspesialistik	Instalasi Elektromedik
2	Instalasi Rawat Inap	Instalasi Patologi Klinik (Laboratorium)
3	Instalasi Bedah	Instalasi Farmasi (Apotek)
4	Instalasi Gawat Darurat	Instalasi Optik

(Sumber: Bag. Pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo)

Untuk mendapatkan layanan – layanan tersebut, setiap pasien diharuskan untuk mengikuti alur pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan alur pelayanan tersebut, maka kemungkinan jenis pelayanan yang didapatkan oleh pasien adalah sebagai berikut:

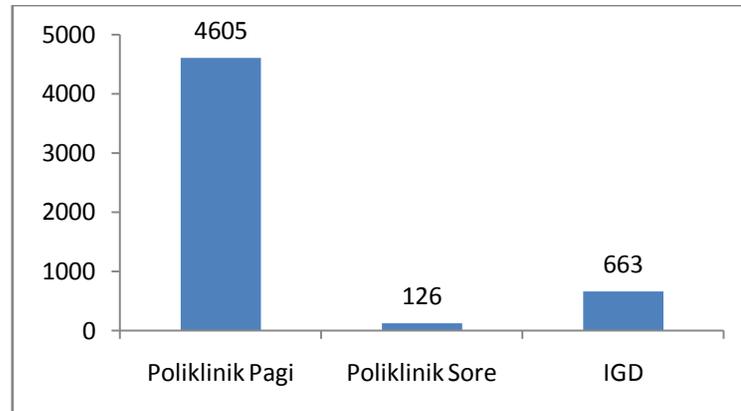
Tabel 1.2 Kemungkinan Pelayanan Kesehatan yang Didapatkan Pasien

Pasien	Layanan Medis			Layanan Penunjang Medis			
	Subspesialistik	Rawat Inap	Instalasi Bedah	Laboratorium	Instalasi Elektromedik	Instalasi Farmasi	Instalasi Optik
Poliklinik pagi	√	√	√	√	√	√	√
IGD		√	√	√	√	√	
Poliklinik Sore/Paviliun				√	√	√	√

(Sumber: Bag. Pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo)

Tabel diatas menunjukkan bahwa proses layanan poliklinik pagi merupakan proses layanan yang paling banyak melibatkan layanan kesehatan lainnya. Hal ini menjadikan layanan poliklinik pagi sebagai layanan dengan lingkup proses paling besar, kompleks dan juga paling representatif dari semua layanan kesehatan yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

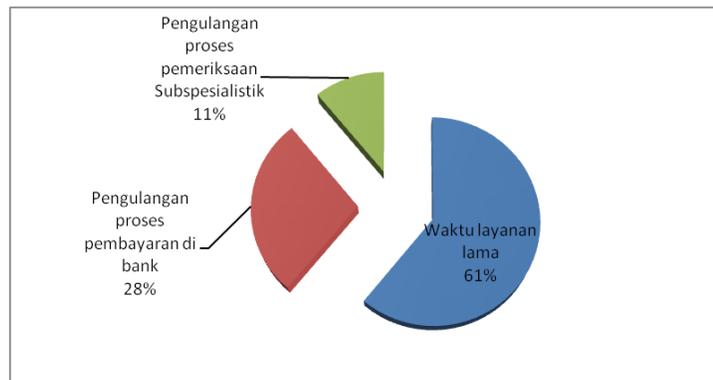
Selain lingkup proses yang besar dan kompleks, layanan poliklinik pagi juga merupakan layanan dengan jumlah pasien terbanyak. Pada bulan September 2009, jumlah pasien yang berobat di poliklinik pagi mencapai lebih dari 4000 orang. Berikut ini adalah grafik perbandingan layanan poliklinik pagi dengan layanan medis lainnya:



Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Jumlah Pasien Layanan Rawat Jalan Bulan September 2009 (Sumber: Bag. IT Rumah Sakit Mata Cicendo)

Banyaknya jumlah pasien yang dilayani, besarnya lingkup proses, dan kompleksnya layanan poliklinik pagi, telah menjadikan layanan tersebut sebagai suatu layanan yang berdampak paling besar terhadap keberhasilan Rumah Sakit Cicendo (berdasarkan parameter keberhasilan yang tercantum dalam falsafahnya), karena, selain mendapatkan berbagai jenis layanan medis dan penunjang medis, mayoritas pasien rumah sakit juga secara langsung merasakan baiknya tingkat kualitas layanan kesehatan (medis dan penunjang medis) yang diberikan melalui poliklinik pagi.

Tetapi pada kenyataannya, besarnya lingkup proses, kompleksnya alur layanan dan banyaknya jumlah pasien yang dilayani pada layanan poliklinik pagi malahan menyebabkan masalah bagi pihak rumah sakit. Masalah tersebut dapat terlihat pada grafik keluhan pasien berikut ini:



Gambar 1.2 Grafik Keluhan Pasien

(Sumber : Wawancara Terhadap 100 Orang Responden Selama 1 Minggu)

Keluhan – keluhan tersebut tentunya memberikan dampak yang negatif pada usaha pihak Rumah Sakit Mata Cicendo untuk mencapai keberhasilannya, mengingat bahwa layanan poliklinik pagi merupakan layanan yang memberikan dampak terbesar atas hal tersebut.

Berdasarkan penjelasan – penjelasan yang ada, maka perbaikan terhadap poliklinik pagi perlu dilakukan karena poliklinik pagi merupakan layanan yang kritis. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi dan perbaikan proses untuk mencapai parameter keberhasilan yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit sendiri.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang muncul dan dijadikan obyek penelitian dan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana perbaikan proses bagi pelayanan poliklinik pagi di Rumah Sakit Mata Cicendo?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi yang dapat mendukung pelayanan poliklinik pagi di Rumah Sakit Mata Cicendo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat usulan perbaikan untuk proses pelayanan poliklinik pagi yang mampu menjawab keluhan pelanggan.
2. Merancang sistem informasi yang dapat mendukung perbaikan layanan poliklinik pagi di Rumah Sakit Mata Cicendo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Membantu pihak Rumah Sakit Mata Cicendo untuk mencapai parameter keberhasilannya, sesuai dengan apa yang tercantum dalam falsafah Rumah Sakit Mata Cicendo.
2. Membantu pihak Rumah Sakit Mata Cicendo untuk mengevaluasi layanan poliklinik pagi
3. Membantu pihak Rumah Sakit Mata Cicendo untuk mendapatkan model sistem informasi yang dapat mendukung proses layanan poliklinik pagi.

1.5 Batasan Masalah

1. Tidak membahas aspek biaya
2. Layanan poliklinik yang diteliti adalah layanan pada poliklinik pagi.
3. Layanan apotek dan optik tidak menjadi bagian dari objek yang diteliti.
4. Untuk bagian pendaftaran, penelitian dilakukan pada alur pelayanan kategori pasien umum.
5. Unit Subspesialistik yang diteliti adalah Subspesialistik Katarak Bedah Refraktif.
6. Waktu pengumpulan data dilakukan pada bulan September 2009 sampai dengan Desember 2009.
7. Perancangan sistem Informasi tidak membahas masalah keamanannya serta masalah kebijakan penghapusan rekam medis.