

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2018). Salah satu pelayanan kesehatan yaitu klinik, menurut Permenkes Republik Indonesia No 028/Menkes/PER/I/2011 tentang klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Sarana pelayanan kesehatan wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan rekam medis (Permenkes 269, 2008 Tentang Rekam Medis).

Fasilitas yang disediakan oleh sebuah klinik seharusnya mampu melayani pasien ketika berobat. Saat *survey* pendahuluan, ditemukan pasien masih ada yang tidak mendapatkan tempat duduk. Ini disebabkan karena fasilitas tempat duduk pasien tidak sesuai dengan seharusnya dan penempatan tempat duduk bertumpuk pada satu lokasi saja dan jumlah tempat duduk tidak mencukupi untuk pasien. Kondisi seperti ini mengakibatkan perawat harus meminta bantuan kepada satpam untuk memanggil pasien yang duduk di luar gedung klinik. Salah satu ini bisa terjadi karena disebabkan oleh kekurangan kursi tunggu. Selain itu penggunaan ruangan yang belum tepat dalam mengatur tata letak pada klinik tersebut. Jika tempat duduk tidak nyaman atau tidak diatur dengan baik, pasien akan merasa kurang puas dengan kunjungannya, terlepas dari kualitas pelayanan medis yang lainnya. Untuk semua fasilitas dan khususnya penting bagi klinik atau fasilitas kesehatan untuk memastikan bahwa tempat duduk pasien diatur dengan baik, nyaman, aman, dan bersih. Perencanaan yang baik dalam desain interior dan perawatan yang rutin dapat membantu menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan aman bagi pasien selama kunjungannya ke klinik.

Selain masalah tempat duduk ditemukan juga ketidakefisienan dalam membagi fungsi ruangan. Yaitu bagian rekam medis pasien pada sebuah klinik diperlukan pengelolaan rekam medis yang baik salah satunya yaitu penyimpanan berkas rekam medis di ruang filing (Darmawan, 2020). Pada kilinik ini ruang rekam medis hanya memanfaatkan ruangan bawah tangga untuk meletakkan arsip hardcopy dari data pasien. Kekurangan dari penggunaan ruangan ini adalah ruangan rekam medis harus memiliki langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi informasi medis pasien. Akses ke ruangan harus terbatas hanya bagi staf yang berwenang, dan perlu ada sistem keamanan elektronik atau fisik untuk mencegah akses tidak sah. Rekam medis harus mampu untuk menampung semua catatan medis pasien dengan nyaman. Pencahayaan yang cukup, sangat penting untuk membaca dan mengelola catatan medis dengan jelas. Ruangan dilengkapi dengan pencahayaan yang baik, termasuk cahaya alami jika memungkinkan. Lokasinya sebaiknya strategis dan mudah dijangkau oleh petugas klinik dan staf medis.

Aspek tata ruang kantor dalam lingkungan kerja sangat mempengaruhi kualitas dan kinerja bagi organisasi yang bersangkutan. Tata kerja di ruang perekam medis dapat disesuaikan dengan alur kerja. Salah satu pendukungnya adalah sarana dan prasarana yang memadai yang akan membantu dalam pelaksanaan kegiatan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang cocok, aman, nyaman dan tidak menimbulkan keluhan-keluhan petugas, serta dapat mengurangi kelelahan (Asri, 2020).

Pada industri jasa tata letak yang efisien seperti pemanfaatan ruang, peralatan yang optimal serta sumber daya manusia, selain itu dari segi keamanan perlu pemisahan yang sesuai antara area kerja dan lalu lintas pejalan kaki, serta pencegahan risiko kecelakaan atau bahaya potensial lainnya. Selama ini diketahui banyak pasien yang mengeluhkan terhadap pelayanan rumah sakit terkhusus pelayanan alur pendaftaran rawat jalan pasien umum dan BPJS (Retnaningsih, 2013). Administrasi kesehatan yang baik, membutuhkan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi secara berkesinambungan. Pelayanan administrasi bukan sekedar mencatat dan mendaftarkan warga yang ingin memperoleh pengobatan, tetapi lebih dari itu. Pelayanan administrasi mencakup seluruh penyediaan data dan informasi kesehatan

warga, identifikasi kasus penyakit, penyediaan pelayanan poli, hingga penyediaan obat-obatan yang diperlukan, dan berbagai hal berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kesehatan warga (Triwibowo, 2015).

Berdasarkan Permenkes no 09 tahun 2014 tentang klinik menyatakan hal terkait jenis klinik BAB II dan persyaratan klinik BAB III mempunyai Persyaratan Klinik harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, ruangan, prasarana, peralatan, dan ketenagaan. Selain itu kondisi riil pada klinik ini masih ada yang tidak sesuai dengan permenkes seperti digabungunya antara ruang tindakan dan ruang konsultasi dan fasilitas yang tidak sesuai dengan jumlah kedatangan pasien perharinya, seperti tempat antrian yang kekurangan bangku, sehingga masih terdapat beberapa pasien yang berdiri, ini menjadi salah satu ketidak nyamanan dalam pengobatan.

Fasilitas minimum klinik menurut Permenkes no 9 tahun 2014 tentang klinik bagian ketiga pasal 7 menyatakan fasilitas minimum yang harus dimiliki klinik adalah ruangan rekam medis, ruang tunggu, ruang tindakan, ruang farmasi, ruang konsultasi dokter, toilet dan pojok asi, penentuan ini menjadi pedoman dalam melakukan penelitian ini. Berdasarkan pengamatan di Klinik XYZ standar klinik ini tidak memenuhi persyaratan menurut Permenkes. Klinik XYZ ini tidak memiliki ruangan rekam medik, ruang tunggu, ruang konsultasi serta kurang efisien dalam penyusunan tata letak fasilitas dan kurangnya fasilitas ruang tunggu. Kurangnya kursi pada tempat tunggu dan terlalu jauh jarak antar tempat tunggu dengan ruangan seperti ruang tindakan, ruang konsultasi, farmasi dan tempat pemeriksaan. Hal itu yang menyebabkan terjadinya keterlambatan proses dalam rekam medik pasien untuk pelayanan administrasi. Untuk itu perlu dilakukan pengaturan ulang pada tata letak fasilitas pada klinik tersebut. Pengaturan ulang ini dilakukan berdasarkan keterkaitan aktivitas antara pasien dan pelayanan berdasarkan permenkes dengan menggunakan metode *Activity Relationship Chart (ARC)*.

1.2. Rumusan Masalah.

Permasalahan yang terjadi pada klinik XYZ yaitu ditemukan pasien yang berdiri karena tempat duduk di ruang tunggu tidak mencukupi. Selain itu fasilitas ruangan yang ada pada klinik juga tidak memenuhi standar minimum yang

dikeluarkan oleh permenkes seperti tidak adanya ruangan rekam medik yang representatif, ruang tunggu, ruang konsultasi dan pengaturan fasilitas yang kurang tertata dengan baik. Maka perlu dilakukan penelitian untuk penentuan jumlah tempat menunggu pasien yang optimal serta mengatur tata letak fasilitas minimal klinik yang berpatokan pada standar yang telah ditetapkan untuk pelayanan medis dengan menggunakan metode *Activity Relationship Chart* (ARC).

1.3. Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Penentuan jumlah fasilitas tempat tunggu yang di perlukan berdasarkan kedatangan pasien.
2. Perbaiki tata letak fasilitas dan pemanfaatan ruangan.

1.4. Batasan Masalah.

Pembahasan pada penelitian tugas akhir ini dibatasi sehingga pembahasan dan penelitian lebih terarah dan tepat. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu Penelitian ini difokuskan untuk ruangan layanan klinik XYZ seperti ruang rekam medis, ruang konsultasi, ruang tindakan, ruang farmasi, ruang tunggu, pojok asi dan toilet yang berdasarkan pada Permenkes No 9 Tahun 2014.

1.5. Asumsi Masalah

Asumsi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penataan ulang fasilitas dilakukan pada area klinik yang ada sekarang.
2. Menurut permenkes no 09 tahun 2014 tentang klinik BAB II pasal 2 dapat dikategorikan klinik XYZ ini termasuk kepada klinik pratama, yang menyelenggarakan medik dasar.

1.6. Sistematika Penulisan.

Penelitian ini disusun dalam bentuk laporan tugas akhir dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori untuk menunjang penelitian dan yang menjadi landasan pemecahan masalah yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan kerangka pemecahan masalah yang digunakan untuk memperoleh solusi dari permasalahan yang ada. Terdapat penjelasan masing-masing dari berupa langka-langkah yang dilakukan pada penelitian. Pada bab ini juga terdapat *flowchart* tahapan untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan serta gantt chart aktifitas rencana penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan data-data yang diperlukan dalam penelitian dan proses pengolahan data berdasarkan prosedur dan metode yang digunakan.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis dan interpresentasi dari hasil pengumpulan data dan pengolahan data yang berorientasi pada tujuan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan serta saran masukan yang berguna agar hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk perusahaan.