**EFEKTIFITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA POLI PENYAKIT DALAM**

**DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. HANAFIE MUARA BUNGO**

Eriza Anwar1, Maiyestati 1, Yofiza Media1

1Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: erizaanwar1976@gmail.com

**ABSTRAK**

Rumah sakit salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya Kesehatan sangat diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian: 1. Untuk menganalisis efektifitas pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo; 2. Untuk menganalisis kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo; 3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan pada poli penyakit di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris (*socio legal research*); data primer diperoleh dari wawancara, data sekunder diperoleh dari studi dokumen; data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian: 1. Belum efektif pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di RSUD H. Hanafie Muara Bungo; 2. Kendala adalah kurangnya SDM di bagian pendaftaran dan dokter Spesialis Penyakit Dalam, kerja merangkap dalam memberikan pelayanan; 3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala, dengan penambahan petugas dipendaftaran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, poli penyakit dalam, RSUD H. Hanafie Muara Bungo.

1. **PENDAHULUAN**
2. **Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan dan peningkatan sumber daya manusia yang sangat diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat setiap orang mempunyai hak atas pelayanan kesehatan (Farinta, 2022).

Menurut Pasal 4 Ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, menyatakan: setiap orang berhak mendapatkan pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya; dan pasal 173 Ayat (1) point b Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan;setiap fasilitas pelayanan Kesehatan wajib: menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien.

Tujuan penyelenggaraan rumah sakit tidak dapat lepas dari ketentuan bahwa masyarakat berhak atas kesehatan sebagaimana dirumuskan dalam berbagai ketentuan UU Kesehatan. Sementara itu pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tinginya, di antaranya dengan menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan, dan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit dengan menyediakan fasilitas keseahatan sesuai kebutuhan (Yustina, 2012).

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Rumah Sakit, dengan statusnya sebagai badan hukum, karena diberi kedudukan menurut hukum sebagai *”Persoon”* dan karenanya merupakan *”Rechtspersoon”*, maka rumah sakit juga terbebani hak dan kewajibannya menurut hukum atas tindakan yang dilakukannya.

1. **Rumusan Masalah**
2. Bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di RSUD H, Hanafie Muara Bungo?
3. Apa apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di RSUD H. Hanafie Muara Bungo?
4. Apa sajakah upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo?
5. **Tujuan Penelitian**
6. Untuk Bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di RSUD H, Hanafie Muara Bungo?
7. Apa apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di RSUD H. Hanafie Muara Bungo?
8. Apa sajakah upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo?
9. **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris atau yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dan data sekunder diperoleh dari studi dokumen. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif (Maiyestati: 2022). Data kualitatif yang terkumpul tersebut diolah dan dianalisa menjadi data yang sistemik, teratur, terstruktur dan mempunyai makna (Sunggono: 2011).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Efektifitas Pelayanan Kesehatan pada Poli Penyakit Dalam Di RSUD H. Hanafie Muara Bungo**

Hasil wawancara dengan Dokter Spesialis Penyakit Dalam di RSUD H. Hanafie adalah sebagai berikut, yaitu Dokter spesialis yang bertugas melayani pasien di Poliklinik Rawat Jalan sudah harus memulai pelayanan tepat waktu yaitu pukul 10.00 WIB, sebelumnya dokter spesialis harus bertugas dahulu melakukan kunjungan pasien di Ruang Rawat Inap yang dimulai dari pukul 07.30 WIB sampai pukul 10.00 WIB. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang Dokter spesialis penyakit dalam, yang menjelaskan tentang SOP pelayanan pasien di poli penyakit dalam.

Dokter spesialis penyakit dalam sudah bekerja berdasarkan dengan SOP dan peraturan yang berlaku di RSUD H. Hanafie dalam melaksanakan tugas sehari-hari memberikan pelayanan Kesehatan di poli penyakit dalam, dan ada beberapa dokter spesialis yang mengatakan waktu penginputan data pasien dari bagian pendaftaran ke poli penyakit dalam yang memakan waktu lama, sehingga masih belum efektifnya pelayanan Kesehatan pasien pada poli penyakit dalam.

Perawat yang juga bertugas di poli penyakit dalam menginformasikan bahwa terjadinya keterlambatan waktu penginputan data rekam medis pasien oleh petugas pendaftaran dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan munculnya data rekam medis pasien di komputer poli penyakit dalam, sehingga menyebabkan masih belum efektifitasnya pelayanan di poli penyakit dalam.

Di Pelayanan Rawat Jalan dalam hal ini bagian Pendaftaran RSUD H. Hanafie, petugas di bagian pendaftaran sudah memiliki SOP dalam bekerja, bahwa seluruh petugas yang melayani di pendaftaran telah mendapatkan sosialisasi dan memahami SOP pendaftaran yang bertujuan sebagai acuan bagi seluruh petugas dalam bekerja melayani pasien di pendaftaran RSUD H. Hanafie Muara Bungo.

1. **Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan Kesehatan pada Poli Penyakit Dalam di RSUD H. Hanafie Muara Bungo**

Keterlambatan dalam hal penginputan rekam medis pasien melalui aplikasi rekam medis elektronik oleh bagian pendaftaran ke komputer poli penyakit dalam, sehingga terjadinya antrian yang lama di poli penyakit dalam dan berdampak lamanya pasien menunggu untuk diperiksa di poli penyakit dalam.

Dokter spesialis penyakit dalam bekerja merangkap dalam melakukan pelayanan Kesehatan di ruang rawat inap pagi mulai pukul 07.30 sampai pukul 10.00 wib dan setelah itu baru mulai pelayanan dipoli rawat jalan mulai pukul 10.00 wib sampai habis pasien, berdasarkan peraturan RSUD H. Hanafie Muara Bungo, sehingga berdampak pasien tidak terlayani sesegera mungkin.

Dari sisi sumber daya manusia di pendaftaran, dimana petugas yang melayani biasanya 2-3 orang petugas, sehingga tidak mencukupi dibandingkan dengan banyaknya jumlah pasien yang mendaftar, sehingga terjadinya keterlambatan dalam penginputan data-data pasien ke komputer melalui system aplikasi rekam medis elektronik.

Adanya gangguan jaringan internet sehingga inputan data rekam medis pasien yang telah diinput dari bagian pendaftaran ke komputer poli penyakit dalam jadi terlambat, yang menyebakan antrian pasien di ruang tunggu poli penyakit dalam banyak.

Adanya sistem aplikasi BPJS yang sering update secara periodik mengakibatkan butuh penyesuaian kembali oleh SDM yang bertugas di pendaftaran.

1. **Upaya-upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala-kendala dalam Pelayanan Kesehatan pada Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo**
2. Mengupayakan penaambahan jumlah sumber daya manusia atau personil petugas di bagian pendaftaran.
3. Mengupayakan penambahan tower untuk memperlancar jaringan internet di RSUD H. Hanafie Muara Bungo.
4. Mengupayakan pelaksanaan pelatihan IT bagi petugas pendaftaran secara periodic untuk mengupdate kemampuan petugas pendaftan terhadap perubahan system aplikasi BPJS yang dapat berubah sewktu-waktu.
5. Mengupayakan membuat jadwal dokter spesialis penyakit dalam yang terpisah dalam melakukan pelayanan visit di ruangan rawat inap dengan pelayanan dipoli rawat jalan, sehingga pasien di kedua unit pelayanan terlayani dengan sesegera mungkin dan efektif.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

1. RSUD H. Hanafie Muara Bungo belum maksimal dalam memberikan pelayanan Kesehatan yang efektif sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
2. Kendala-kendala terhadap keterlambatan penginputan rekam medis pasien melalui aplikasi rekam medis elektronik oleh bagian pendaftaran ke komputer, dan adanya gangguan jaringan internet saat pengiriman data rekam medis pasien ke computer di poli penyakit dalam. Kendala lain adalah karena keterbatasan sumber daya manusia petugas pendaftaran dalam pengimputan kelengkapan data-data rekam medis pasien ke sistem rekam medis elektronik pasien yang terkoneksi ke sistem Poli Penyakit Dalam.
3. Upaya-upaya dari RSUD H. Hanafie Muara Bungo dalam mengatasi kendala-kendala terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Poli Penyakit Dalam ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan yaitu dengan Menambah jumlah sumber daya manusia atau personil petugas di bagian pendaftaran dan Mengadakan pelatihan IT bagi petugas pendaftaran secara periodik untuk mengupdate kemampuan petugas pendaftan terhadap perubahan sistem aplikasi BPJS..

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, S.H., M.H. selaku Kaprodi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Maiyestati, S.H., M.H. selaku Pembimbing I.
5. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. selaku Pembimbing II.
6. Bapak dr. Edi Mustafa, M.Kes. selaku Direktur RSUD H. Hanafie Muara Bungo yang telah memberikan izin penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku-buku**

Bambang Sunggono, 2011, *Metodologi Penelitian Hukum,* RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Endang Wahyati Yustina, 2012, *Mengenal Hukum Rumah Sakit,* Keni Media, Bandung.

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum,* LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

1. **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

1. **Sumber Lain**

Adinda Rasulanisa Farinta, dkk, 2022, Perlindungan Hukum Rumah Sakit Dalam Memberikan Pelayanan kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19, *Jurnal S.L.R*, 4(2).