

Evaluasi Standar Pelayanan Fisioterapi Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2021

T. Yohana Bayu¹, Sumengen Sutomo², Jasrida Yunita³, Zainal Abidin⁴, Kiswanto⁵
^{1,2,3,4,5}STIKes Hang Tuah Pekanbaru, Riau

Abstrak

Penyelenggaraan Rumah Sakit salah satunya mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit mempunyai tugas memberi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Tentang Standar Pelayanan Fisioterapis sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015 di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2021. Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian 5 orang Informan Utama dan 4 orang Informan Kunci. Metode pengumpulan data dalam penelitian menggunakan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan Analisis Domain, dimana memperoleh gambaran menyeluruh dari informan sesuai dengan masalah penelitian. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Fenomenologi Analisis, Untuk menjaga Validitas data dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana di Instalasi Rehabilitasi Medik belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Fisioterapi.2) Penyelenggaraan pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad tidak sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi karena masih mengacu pada kebijakan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.378/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Pedoman Pelayanan Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit 3) Struktur organisasi belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi. Manajemen mutu Rumah Sakit saat ini langsung dilakukan oleh Komite Mutu Rumah Sakit. Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana di Instalasi Rehabilitasi Medik, Penyelenggaraan Pelayanan yang terdiri dari Alur Pelayanan, Proses Pelayanan dan Prosedur Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015.

Kata Kunci: *Evaluasi Kebijakan, Standar Pelayanan, RSUD Arifin Achmad*

Abstract

One of the goals of the hospital operation is to improve the quality and maintain hospital service standards. Hospitals also have the task of providing complete individual health services. This study aims to evaluate the Physiotherapist Service Standards in accordance with the Minister of Health Regulation No. 65 of 2015 at the Medical Rehabilitation Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province in 2021. This type of research is qualitative research. the number of informants in the study were 5 main informants and 4 key informants. The data collection method in this study used in-depth interviews, observation and document review. The data analysis technique in this study used Domain Analysis, which obtained a comprehensive picture of the informants according to the research problem. The analysis model used in this study used the Phenomenological analysis model, to maintain the validity of the data in this study, the researchers used triangulation techniques. The results of this study indicate that 1)The Human Resources, Facilities, and Infrastructure in the Medical Rehabilitation Installation are not by the Minister of Health Regulation No. 65 of 2015 concerning Standards for Physiotherapy Services.2) service

delivery at the Medical Rehabilitation Installation of Arifin Achmad Hospital is not by the Minister of Health Regulation No. 65 of 2015 concerning Physiotherapy Service Standards because it is still referred to the policy of the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 378/Menkes/SK/IV/2008 concerning Guidelines for Medical Rehabilitation Services in Hospitals 3) The organizational structure is not by Permenkes No.65 of 2015 concerning Standards for Physiotherapy Services. Hospital quality management is currently directly carried out by the Hospital Quality Committee. Human Resources, Facilities and Infrastructure in the Medical Rehabilitation Installation, the implementation of services consisting of the Service Flow, Service Process and Service Procedures at the Medical Rehabilitation Installation of Arifin Achmad Hospital is not in accordance with Minister of Health Regulation No. 65 of 2015.

Keywords: Policy Evaluation, Service Standards, Arifin Achmad Hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan Fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, meningkatkan gerak, peralatan pelatihan fungsi dan komunikasi (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Standar Pelayanan Fisioterapi ini tertuang di dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.65 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi. Didalam kebijakan tersebut Standar Pelayanan Fisioterapi meliputi Penyelenggaraan Pelayanan, Manajemen Pelayanan dan Sumber Daya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di Rumah Sakit Undata Palu bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap stuktur kepuasan pasien seperti kecepatan proses pelayanan administrasi, kecepatan dalam menangani pasien dan kecepatan dalam pelayanan (Peoni, Rombe, & Parubak, 2018).

Pada pelayanan tingkat lanjutan, fisioterapis berperan dalam perawatan pasien dengan berbagai gangguan neuromuskuler antara lain neurologi dan tumbuh kembang (anak/geriatric), musculoskeletal antara lain orthopaedi, cedera olahraga, dan kesehatan haji, fisioterapi kardiovaskulopulmonal antara lain jantung, hipertensi, stroke, paru dan intensive care serta gangguan gerak dan fungsi tubuh lainnya.

Riset kesehatan dasar (Risikesda) Tahun 2018 menunjukkan jumlah prevalensi hipertensi berdasarkan hasil pengukuran berjumlah 34,1 % dimana mengalami peningkatan jumlah dari tahun 2013 yaitu 25,8 %. Prevalensi Stroke berdasarkan diagnosis dokter tahun 2013 yaitu berjumlah 7 % sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 10,9 %. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah prevalensi stroke di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ruangan Fisioterapis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan penelusuran dokumen laporan tahunan Instalasi Rehabilitasi Medik diketahui masih terdapat beberapa permasalahan antara lain alur pelayanan fisioterapi langsung maupun alur rujukan pasien belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015, Proses pelayanan yang belum terkoordinasi dengan baik oleh pelayanan terkait, struktur organisasi di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapis karena saat ini aturan yang diberlakukan masih mengacu pada Permenkes No.378/Menkes/SK/IV/2008 tentang Pedoman Pelayanan Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi standar pelayanan fisioterapis di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2021 sesuai Permenkes No.65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Desain penelitian *Rapid Assessment Procedures (RAP)*, yaitu teknik pengumpulan data kualitatif untuk tujuan praktis memperoleh informasi kualitatif secara cepat dan mendalam tentang Standar Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2021.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan utama dan informan kunci yang terdiri dari Wakil Direktur Bidang Medik dan Keperawatan, Kepala Bidang Fasilitas Pelayanan Medik, Kepala Subbidang Monitoring dan Evaluasi Fasilitas Pelayanan Medik, Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik, Dokter Spesialis, Rehabilitasi Medik, Pasien dan Tenaga Fisioterapi.

Varibel dalam penelitian ini adalah Sumber Daya, Penyelenggara Pelayanan, Majemen Pelayanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Data diolah secara kualitatif melalui tahapan transkrip data, pengkodean, proses analisis, pembentukan matriks, dan analisis data. Untuk menjaga Validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Penelitian ini telah mendapatkan surat lolos etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan STIKes Hang Tuah Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sumber Daya

Berdasarkan data hasil wawancara mendalam dengan sumber diketahui bahwa jumlah tenaga fisioterapi ada 13 orang, yang pendidikan D.IV fisioterapi ada 5 orang dan 8 orang pendidikan D.III Fisioterapi. Terapis wicara masih kurang karena untuk saat ini baru 1 (satu) orang tenaga yang memberikan pelayanan. Tenaga ortotik prostetik belum tersedia. Menurut Kurniati dan Efendi (2011), rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) kesehatan dan kompetensi tenaga kerja berimplikasikan pada rendahnya kualitas layanan yang diberikan dan lemahnya daya saing bangsa. Menurut Yunita (2011), SDM diperlukan ketersediaannya dan diperlukan kemampuan SDM dalam mengelola sumber daya lainnya secara efektif dan efisien sehingga berdampak positif dalam pembangunan kesehatan.

Sarana atau peralatan sudah lumayan lengkap sesuai dengan RS Tipe B pendidikan tapi bila ada pengembangan Rumah Sakit menuju kelas A masih ada kekurangan baik dari segi tenaga, alat dan tempat. Menurut Pius (2014) menyatakan adanya kekurangan di Rumah Sakit dari berbagai aspek terutama sarana-prasarana maupun sumber daya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Prasarana atau tempat saat ini masih belum memadai karena ruangan kardio yang masih gabung, ruang anak dan lansia yang masih gabung sehingga membuat ketidaknyamanan bagi pasien disaat mendapatkan pelayanan dan pelayanan yang diberikan menjadi terbatas. Menurut Ristiani (2017) begitu juga dengan manajemen pelayanan serta Sumber Daya Manusia. Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun untuk prasarana ini terkendala dengan bangunan yang memang belum ada yang memadai untuk Instalasi Rehabilitasi Medik sehingga ini selalu menjadi masukan dari Bagian Rehabilitasi Medik untuk membuat usulan kebutuhan ruangan sesuai dengan pengembangan Rumah Sakit menuju RS Kelas A Pendidikan.

Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap berkontribusi terhadap prestasi kerja, ketika pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka seorang fisioterapi akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi organisasi (Hardani, 2016).

2. Penyelenggaraan Pelayanan

Alur pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad masih menggunakan *one gate* sistem yaitu pendekatan sistem pelayanan satu pintu artinya setiap pasien yang memerlukan pelayanan Rehabilitasi Medik harus menjalani pemeriksaan/penilaian/assessmen oleh dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi. Alur yang dibuat juga hendaknya memberi kemudahan kepada pasien dalam mendapatkan tindakan dari tenaga fisioterapis. Dimana pasien datang yang pertama kali langsung mendapat pelayanan dari Bagian Rehabilitasi Medik tanpa harus ke Fasilitas Kesehatan Pertama kembali untuk mengurus rujukan.

Untuk Proses Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik saat ini dimulai dengan assesmen dan uji fungsi yang langsung dilakukan oleh Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik. Assesmen itu dimulai dari anamnesa yang meliputi identitas umum, telaah sistemik, riwayat keluhan dan pemeriksaan (uji dan pengukuran). Menurut Machmud (2008) Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita yang merupakan luaran (outcome) pelayanan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana dia diperlakukan dalam proses pelayanan.

Menurut Peoni, Rombe, & Parubak (2018) prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap struktur kepuasan pasien seperti kecepatan proses administrasi, kecepatan dalam menangani pasien dan kecepatan dalam proses pelayanan. Namun kendala yang dihadapi SOP yang diterapkan masih terbitan tahun 2014 dan untuk penyusunan standar pelayanan staf fungsional sering kali tidak dilibatkan dalam penyusunan. Untuk mewujudkan hal tersebut sebaiknya Instalasi Rehabilitasi Medik membuat rapat interen antara Kepala Instalasi, Kepala Ruangan, penanggung jawab terapi dengan semua staf fungsional yang ada untuk merevisi SOP sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015.

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan ini terdiri dari pengorganisasian dan peningkatan mutu. Pengorganisasian di Instalasi Rehabilitasi Medik dapat dilihat dari struktur organisasi yaitu Kepala Instalasi yang dipimpin oleh seorang dokter Rehabilitasi Medik, Kepala Ruangan dipimpin oleh Fisioterapis Ahli, penanggung jawab terdiri dari staf fungsional yang dianggap kompeten untuk menjadi penanggung jawab dan Anggota yang terdiri dari staf fungsional pelaksana. Pengorganisasian pelayanan fisioterapi ini dikelola secara sktruktural dan secara fungsional yang diarahkan pada peningkatan mutu pelayanan kepada pasien.

Menurut Ratminto (2005) manajemen adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengorganisasikan berbagai kegiatan untuk mencapai satu tujuan dan hasil hasil yang ingin dicapai yang tidak dapat dilakukan sendiri atau secara individu.

Secara sruktural penyelenggaraan pelayanan fisioterapi rumah sakit dapat dikelola dibawah suatu komite dalam bentuk staf fungsional. Saat ini Instalasi Rehabilitasi Medik berada dibawah pejabat struktural yaitu Direktur dibawah direktur ada Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, dibawah Wakil Direktur ada Kepala Pelayanan Fasilitas Pelayanan Medik sedangkan Komite Medik sejajar dengan Direktur.

Menurut Lia (2014) menyatakan ada hubungan struktur organisasi, kepemimpinan dan kemampuan sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun untuk pengorganisasian ini memiliki kendala yaitu kurangnya

koordinasi dan komunikasi dengan Kepala Instalasi karena kepala instalasi memiliki dua jabatan sehingga tidak memiliki waktu untuk memperhatikan Instalasi rehabilitasi Medik.

Menurut (Aswar,1996) bahwa mengupayakan terselenggaranya pelayanan yang nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik, agar dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu maka suasana pelayanan yang nyaman hendaknya dipertahankan. Pelayanan Fisioterapi karena masih mengacu pada kebijakan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.378/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Pedoman Pelayanan Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit.

Manajemen pelayanan yang terdiri dari pengorganisasian di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad saat ini belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi. Sedangkan untuk Mutu Pelayanan langsung dilakukan oleh Komite Mutu Rumah Sakit.

PENUTUP

Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana di Instalasi Rehabilitasi Medik, Penyelenggaraan Pelayanan yang terdiri dari Alur Pelayanan, Proses Pelayanan dan Prosedur Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Arifin Achmad belum sesuai dengan Permenkes No.65 Tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handayani, S. (2010). *Buku Ajar Pelayanan Keluarga Berencana*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.
- Hardani. (2016). Stress Kerja, Kepuasan Kerja dengan Kualitas Hidup Perawat ICU di RS Tipe B. *Jurnal Endurance*, 1(3).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan nomor 378/Menkes/SK/IV/2008 tentang Pedoman Pelayanan Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit*. , (2008). Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi*. , (2015). Indonesia.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186–190.
- Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. , (2009). Indonesia.
- Peoni, M., Rombe, E., & Parubak, B. (2018). Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik Fisioterapi Rumah Sakit Undata Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 4(2), 173–184.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155–166.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.