

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit mempunyai 4 fungsi, yaitu: penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Selain itu, setiap rumah sakit memiliki kewajiban menyelenggarakan rekam medis (Rahayuet al, 2017).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/MenKes/Per/III/2008 pasal 1, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaran Rekam medis adalah merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Asy'ari, 2015).

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai ketika pasien memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Depkes RI,

2007). Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit sedangkan untuk pelayanan dokumen rekam medis rawat inap selama 15 menit. Sistem penyelenggaraan rekam medis di rumah sakit yaitu dari penerimaan pasien baik rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Analisa data yaitu pemberian kode penyakit dan tindakan dengan mengimput pada software INA-CBGs. Memberikan indeks yang telah dilakukan pengkodean, membuat pelaporan data dalam Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) baik internal maupun eksternal. Berkas rekam medis yang sudah dilaporkan selanjutnya disimpan di rak penyimpanan dan juga komputer dimana jika pasien berobat kembali akan mempermudah petugas dalam penyediaan berkas (Zulham et al., 2018).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan (Bustani et al., 2015). Hasil studi penelitian menyatakan bahwa determinan waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan adalah perbedaan status pasien, kualitas tenaga kesehatan, keterbatasan waktu pelayanan, informasi kurang jelas serta keterlambatan dokter memeriksa pasien (Tetty et al., 2020). Berdasarkan studi penelitian di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang didapatkan hasil faktor-faktor pengaruh terhadap waktu tunggu pendaftaran pasien antara lain Pasien tidak membawa KIB, Persyaratan pasien yang tidak lengkap yaitu surat rujukan dari dokter keluarga / RSUD, Kurangnya komunikasi antara pasien dan petugas sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap (Asy'ari, 2015), Selain itu berdasarkan waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSUD Sukoharjo yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). (Dewi A.U., 2015)

Menurut Hasil Penelitian (Tetty et al., 2020) Rata-rata 64,3 % setuju jika pelayanan administrasi menjadi faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu, Rata-rata 57,9 % mengatakan setuju jika sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di unit rawat jalan sudah memberikan pelayanan yang baik dan mempengaruhi waktu tunggu mereka, sedangkan masih ada 30,2 % yang menjawab tidak setuju, Rata-rata sebesar 44,9 % menjawab tidak setuju untuk pernyataan terkait sarana prasarana yang tersedia di unit rawat jalan namun masih ada 23,4 % yang menjawab

setuju.

Berdasarkan latar belakang pentingnya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit khususnya lama waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di pendaftaran rawat jalan rumah sakit, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan metode studi literature review dari jurnal-jurnal yang peneliti analisis untuk memperoleh data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Apa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit
- b. Untuk mengetahui faktor yang dominan mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dari studi penelitian dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit” dapat menjadi landasan dalam pengembangan produktivitas kerja petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan di TPPRJ rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan petugas pendaftaran di rumah sakit mampu memberikan penjelasan dengan teliti, ramah, lengkap

dan jelas guna pengembangan produktivitas kerja petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit