

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 standart 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 (Rahayu et al, 2017)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 24 tahun 2022 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. Penyelenggaraan 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 dan tepat. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2007). Terdapat empat Standar pelayanan minimal (SPM) yang ada di rekam medis, yaitu Keterisian rekam medis 1 x 24 jam sejak pasien pulang oleh dokter yang merawat, penyediaan rekam medis rawat jalan dalam waktu ≤ 10 menit, dan rawat inap dalam waktu ≤ 15 menit, dan kelengkapan keterisian *informed consent*. (Sandu Siyoto, 2016) Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007) Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan.

Studi pendahuluan di RS DKT (Dinas Kesehatan Tentara) Sidoarjo pada tanggal 13 Desember 2022 diperoleh data dari 10 pasien rata rata waktu tunggu pada pelayanan rekam medis unit rawat jalan dari pendaftaran sampai penyediaan dokumen rekam medis pada poliklinik yaitu 13.3 menit.

Tabel 1.1 Waktu Tunggu Pelayanan

No. Antrian	Waktu Tunggu
B041	14 menit
B040	15 menit
B039	13 menit
B038	12 menit
B037	14 menit
B036	16 menit
B035	16 menit
B034	11 menit
B033	10 menit
B032	12 menit
Total Rata Rata	13.3 menit

Adapun faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan rekam medis yaitu dapat dilihat dengan unsur 5M, peneliti memilih Unsur 5M karena metode penyelesaian ini yang paling sesuai dengan judul peneliti. Unsur 5M yaitu (*Man, Money, Methods, Materials, Machine*) Faktor *Man* dimana petugas pendaftaran pasien rawat jalan tidak memiliki kualifikasi pendidikan rekam medis, selain itu juga tidak terdapat petugas filling sehingga menyebabkan petugas pendaftaran memiliki *double job* yang berdampak kepada waktu tunggu pelayanan. Faktor *Money* belum terdapat faktor *money* dalam penelitian ini, Faktor *Methods* yaitu terdapat pasien atau petugas yang belum mengerti tentang metode atau alur pendaftaran pasien rawat jalan, Faktor *Materials* sering terjadi kekurangan dalam pengisian identitas pasien di buku register, tidak adanya *tracer*. Faktor *Machines* yaitu proses kerja komputer (SIM-RS) yang lama, terkadang *erorr*, sangat menghambat pekerjaan petugas karena (SIM-RS) merupakan pusat penghubung semua sistem dalam pelayanan.

Waktu tunggu pelayanan sangat mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit, pentingnya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit khususnya lama

waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di pendaftaran rawat jalan rumah sakit, maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk memperoleh data tentang faktor faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada laporan ini sebagai berikut :

Bagaimana faktor faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan RS DKT Sidoarjo?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RS DKT Sidoarjo

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kegiatan rekam medis yang meliputi penerimaan pasien, pencatatan, penyediaan DRM RS DKT Sidoarjo
- b. Mengetahui *Respon time* waktu tunggu yang digunakan pasien di pendaftaran pasien rawat jalan RS DKT Sidoarjo
- c. Mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan Faktor *Man, Money, Methode, Materials, Machine*

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan, wawasan, serta pengalaman dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi rumah sakit mengenai waktu tunggu pelayanan di pendaftaran rekam medis rawat jalan.

b) Bagi peneliti

Dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam hal mengenai metode penelitian bidang kesehatan

c) Bagi pasien

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mempercepat proses waktu tunggu pasien rawat jalan di unit rekam medis