

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan kesehatan merupakan suatu proses perubahan perilaku dinamis, dengan tujuan mengubah perilaku manusia meliputi pengetahuan, sikap, atau perbuatan yang berhubungan dengan tujuan hidup sehat secara individu, kelompok, maupun masyarakat, serta menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan tepat dan sesuai (Lokobal et al., 2014). Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 sehat adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang PerumahaSakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap pasien. Pelayanan kesehatan atau perawatan kesehatan adalah pemeliharaan atau peningkatan status kesehatan melalui usaha-usaha pencegahan, diagnosis, terapi, pemulihan, atau penyembuhan penyakit, cedera, serta gangguan fisik dan mental lainnya. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat. Rumah sakit bagian dari seluruh totalitas pelayanan

kesehatan dengan berbagai sistem pelayanan, salah satunya adalah sistem rekam medis. Salah satu kewajiban rumah sakit sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, dijelaskan bahwa Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis mempunyai nilai informasi memberikan dukungan pada unit rekam medis salah satunya unit rawat jalan.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan disebut juga loket pendaftaran rawat jalan. Loket pendaftaran di Rumah Sakit memegang peran menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, bagian pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien yang merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan baik kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, Registrasi Pasien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 1165/MENKES/SK/2007/bab 1, pasal 1 ayat 4 mengenai pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi

medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan, serta mendaftarkan pasien baru maupun pasien lama baik dengan kategori pasien umum maupun asuransi. Tugas pokok tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah menerima pasien rawat jalan yang berobat di tempat pendaftaran pasien, serta mencatat pendaftaran pasien serta memberikan data tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan (Rodrigo Garcia Motta, Angélica Link, Viviane Aparecida Bussolaro et al., 2021).

Tercerminnya mutu yang baik dapat dilihat pada proses pelayanan yang cepat, ramah dan aman. Dimulainya pelayanan rekam medis rawat jalan dari tempat pendaftaran pasien harus terdapat sumber daya tenaga yang memupuni. Apabila tahapan untuk mendaftarkan pasien sesuai dengan makna rekam medis, maka pelayanan akan mudah dijalankan (Rodrigo Garcia Motta, Angélica Link, Viviane Aparecida Bussolaro et al., 2021).

Maka dari itu, untuk mewujudkan proses pelayanan yang baik dan cepat sesuai dengan standar prosedur operasional dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan, pendaftaran pasien rawat jalan memerlukan unsur manajemen serta *response time* yang memupuni guna mendukung pelayanan yang optimal serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pendaftaran pasien rawat jalan.

*Response time* adalah kecepatan penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan (Nurrahma, 2021). Menurut Permenkes No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit mengenai Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Berkas rekam medis pasien rawat jalan harus sudah terdistribusikan ke poliklinik sesuai tujuan pasien dalam waktu

$\leq 10$  menit dihitung dari setelah pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan. Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien diharapkan sesuai standar pelayanan minimal dalam mengukur suatu kinerja.

Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang mengenai waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit, dimulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan oleh petugas. Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat jika waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu yang diperlukan dan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Valentina, 2018), bahwa hasil penelitian menunjukkan 33 berkas rekam medis (34,25%) mencapai standar 10 menit, dan 48 berkas rekam medis (65,75%) tidak memenuhi standar pelayanan minimal ( $>10$  menit), dengan durasi rata-rata 12.30 menit. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu yang lama, yaitu pasien lanjut usia berpengaruh. (Ritonga & Wannara, 2020) melakukan penelitian di RSUD Tugurejo Semarang tentang gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran rawat jalan, berdasarkan hasil perhitungan rata-rata waktu tunggu adalah 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. Sebanyak 18 staf memiliki 33,3% lulusan diploma rekam medis mencari rekam medis lama dan rekam medis tidak ditemukan di rak arsip/salah arsip, berdampak pada waktu tunggu pelayanan yang lama. Sarana dan prasarana, yaitu tidak ada speaker. Sumber daya material, yaitu tanpa KIUP dan register. Petugas tidak melakukan proses penyerahan rekam medis pasien baru yang dibawa ke poliklinik. dapat dipahami bahwa 36,4% dari 100 pasien tidak membawa kartu

indeks untuk pengobatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui pengamatan bersamaan dengan saat Praktik Kerja Lapangan 1 pada bulan Maret-Juni tahun 2022 dan penelitian melalui observasi wawancara pada 26-28 Desember 2022 di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang diperoleh masalah yang menyebabkan waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu pelaksanaan *response time* masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya pendaftaran pasien BPJS.

Akibatnya masih terlihat beberapa pasien menunggu lama dimulai dari pasien mengambil nomor antrian sampai dengan pasien dipanggil masuk ke ruang poliklinik, ditemukan adanya komplain dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di poliklinik tujuan untuk mendapatkan pelayanan medis secepatnya, kondisi pasien pun masih terlihat begitu padat, dan pasien terlihat bosan serta gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di rawat jalan, sehingga masih dijumpai beberapa pasien yang menanyakan kembali ke petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan di rawat jalan.

Masalah yang menyebabkan waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yaitu ketika pasien tiba di rumah sakit belum bisa langsung mendaftar, namun harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu dengan mengumpulkan *fotocopy* KTP (Identitas diri), KIS (Kartu Identitas Sehat) dan surat rujukan disebuah keranjang untuk pasien BPJS yang telah disiapkan dengan cara disusun secara menumpuk berdasarkan urutan pasien datang. Tidak adanya arahan mengenai berkas data yang harus dibawa untuk melakukan kontrol poli

jika terdapat pasien yang belum melengkapi syarat maka pasien harus melengkapi terlebih dahulu sehingga membuat lama nya pengambilan nomor antrian poli. Jika persyaratan identitas pasien lengkap maka pasien diberikan nomor antrian poli dan langsung menunggu di poli. Aplikasi yang digunakan dalam nomor antrian TPPRJ memiliki kecepatan yang kurang memadai dalam percetakan nomor antrian pasien, sehingga menyebabkan antrian panjang.

Petugas penjaga nomor antrian memberikan nomor antrian poli tujuan pasien dan identitas diri pasien yang sudah lengkap kepada petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan akan menginput data pasien pada SIMRS, menulis tujuan poli pasien pada casemix dan mencetak SEP disusun secara menumpuk sehingga terjadinya pembuatan SEP secara tidak berurutan sesuai nomor antrian poli tujuan pasien namun sesuai nomor antrian poli secara keseluruhan. SEP belum bisa tercetak jika pasien belum melakukan sidik jari karna informasi kurang jelas serta ketidakpahaman pasien terhadap alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan dan terjadinya gangguan pada jaringan komputer, sehingga menyebabkan keterlambatan waktu tanggap pelayanan.

Setelah mencetak SEP selesai, maka SEP diambil oleh petugas filling Rumah Sakit dari tempat pendaftaran pasien rawat jalan menuju ruang filling yang berjarak sekitar 200 meter yang dapat menghabiskan waktu sekitar 2 menit, lalu petugas filling mencari dokumen rekam medis pada rak filling dan menyerahkannya kepada petugas mobiling atau pengantar berkas pasien untuk distribusi dokumen rekam medis menuju poli masing-masing tujuan dokumen rekam medis. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Response Time*

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Unsur Manajemen Di Rumah Sakit  
Tk. II Dr. Soepraoen Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Response Time*  
Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Unsur Manajemen Di Rumah Sakit  
Tk. II Dr. Soepraoen Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Response Time*  
Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Unsur Manajemen Di Rumah Sakit  
Tk. II Dr. Soepraoen Malang

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui *response time* pendaftaran pasien rawat jalan.
- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* pendaftaran pasien rawat jalan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)**

- a. Menambah wawasan tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Response Time* Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
- b. Memberikan masukan materi berharga sebagai sumber pembelajaran bagi pendidikan mahasiswa Diploma-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan.
- c. Memberikan informasi kesehatan yang mencakup kegiatan pelayanan bermutu dan terjangkau terhadap pasien dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

#### **1.4.2 Aspek Praktis (Tata Laksana)**

- a. Menambah pengalaman dalam ilmu rekam medis terkait Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Response Time* Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
- b. Mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga ahli di bidangnya khususnya dalam bidang Rekam Medis dalam pendaftaran pasien rawat jalan.
- c. Menunjang tertib administrasi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas.