

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang berpengaruh dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI No 3, 2020).

Rekam Medis menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2024, bahwa dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu tata cara penyelenggaraan rekam medis adalah dokter dan tenaga kesehatan tertentu bertanggungjawab atas catatan yang dibuat pada isi rekam medis pasien untuk meningkatkan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI No 24 , 2022).

Unit rekam medis memiliki beberapa layanan salah satunya yaitu tempat pendaftaran pasien (TPP) rawat jalan. Loker pendaftaran di Rumah Sakit menjadi peran penting karena menyediakan data catatan medis pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak, dikarenakan akan berdampak pada layanan berikutnya dan pelayanan pertama yang secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga memberikan kesan pertama pasien terkait mutu pelayanan secara umum (Fuanasari et al., 2014). Tempat pendaftaran pasien (TPP) memiliki dimensi mutu pelayanan yang harus dijaga salah satunya adalah waktu tunggu yang singkat.

Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Esti A, dalam Bustani et al., 2015). Jika waktu tunggu di tempat pendaftaran pasien (TPP) rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh terhadap citra rumah

sakit sehingga dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Febriyanti, 2014). Dan dengan tidak efektifitas waktu tunggu pasien akan mudah kelelahan. Pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Permenkes tetapi belum berjalan dengan optimal.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Permenkes nomor 129/MENKES/SK/II/2008 pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan ≤ 10 menit, sedangkan ≤ 15 menit rawat inap. Penyediaan berkas rekam medis dikatakan cepat apabila waktu tersedianya maksimal 10 menit. Karena kecepatan penyediaan dokumen rekam medis menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di Rumah Sakit. Diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien (TPP) rawat jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen membutuhkan pelayanan ≤ 13 menit. Terhitung mulai dari pasien datang sampai dilayani oleh dokter.

Menurut hasil data penelitian (Kuntoadi & Adiprana, 2017) di Rumah Sakit Kepolisian Pusat R.S Sukanto waktu tunggu pelayanan rekam medis dipendaftaran rawat jalan adalah ketidakdisiplinan pasien lama yang sering lupa membawa kartu berobat serta kurangnya jumlah petugas di tempat pendaftaran pasien (TPP) rawat jalan sehingga mengakibatkan lama waktu tunggu pasien baru 8 menit sedangkan pasien lama 7 menit. Menurut hasil data penelitian (Simanjuntak, 2015) di RSUD. Dr. R.M Djoelham Binjai pengaruh waktu tunggu pelayanan rekam medis pasien rawat jalan adalah pada kegiatan rekam medis bagian penyimpanan dengan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan pasien baru 7 menit 27 detik dan pasien lama 14 menit 16 detik.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti melihat fenomena yang peneliti amati di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen pada saat diloket pendaftaran rawat jalan yaitu mengalami antrian yang cukup panjang. Dengan jumlah kunjungan setiap hari $\leq 400 - 600$ pasien. Pelayanan rawat jalan dibuka mulai pukul 07.00 WIB – 12.00 WIB untuk hari Senin – Kamis dan pukul 07.00 – 11.00 WIB untuk hari Jum'at. Faktor masa tunggu pelayanan

yang mempengaruhi waktu tunggu penyediaan rekam medis di pendaftaran rawat jalan adalah sebelum pasien mendaftar dan mengambil nomor antrian di anjungan terlebih dahulu mengumpulkan surat kontrol, terkadang pada saat melakukan pendaftaran di anjungan surat kontrol tidak bisa di *barcode*, sehingga sering tidak ditemukan data pasien dikarenakan surat kontrol yang dibuat oleh poli tidak sesuai atau tidak diterbitkan poli. Pada saat pasien melakukan *fingerprint* sering ditemukan sidik jari tidak dikenal, biasanya disebabkan jari mengelupas atau bengkak yang rata-rata terjadi pada pasien poli penyakit dalam dan hemodialisa. Jaringan sering mengalami *maintenance* dari pusat yang membutuhkan waktu ≤ 30 menit. Terdapat 3 mesin anjungan, tetapi yang digunakan untuk pelayanan hanya 2 mesin anjungan, dikarenakan mesin anjungan satunya tidak dapat memuat data terlalu banyak yang menyebabkan mesin tidak dapat bekerja secara maksimal. Keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dari poli ke *filling* juga dapat mempengaruhi waktu tunggu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan.

Pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang bisa dilakukan lewat anjungan dan langsung ditempat pendaftaran pasien yaitu, pasien datang menuju anjungan, kemudian mengumpulkan surat kontrol yang akan di *barcode* untuk ditemukan data kunjungan. Jika data sudah keluar, di *check* terlebih dahulu polinya, kemudian keluar data *fingerprint* pasien. Setelah itu pasien melakukan *fingerprint* satu kali dan klik simpan, data pasien otomatis masuk ke ruang *filling* dan petugas mengantarkan dokumen rekam medis pasien yang di distribusikan ke poli tujuan masing-masing.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang bahwa penyediaan rekam medis pasien membutuhkan waktu ≤ 13 menit dimulai dari pasien datang sampai masuk ke poli tujuan. Sedangkan mengacu pada 129/MENKES/SK/II/2008 Standar Pelayanan Minimal penyediaan rekam medis rawat jalan ≤ 10 menit. Sehingga pasien membutuhkan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan Standart Pelayanan

Minimal (SPM) Permenkes. Peneliti tertarik dengan masalah tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian tentang “Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah penelitian sebagai berikut “Apa saja Faktor yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II. dr. Soepraoen Malang?”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu penyediaan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi kegiatan petugas rekam medis di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang.
- 2) Mengidentifikasi lama waktu tunggu penyediaan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang.
- 3) Mengidentifikasi sumber daya manusia di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta pengetahuan mahasiswa perekam medis dan informasi kesehatan mengenai nilai pengetahuan pada matakuliah Mutu Pelayanan Rekam Medis yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soepraoen Malang.

1.4.2. Aspek Praktis

a) Manfaat bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti yang sebelumnya dipelajari dikampus dengan apa yang ditemukan peneliti mengenai permasalahan agar dapat menerapkan teori yang telah didapatkan di institusi pendidikan.

b) Manfaat bagi Rumah Sakit

Dari hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit dapat memanfaatkan untuk peningkatan mutu layanan rekam medis terutama dipendaftaran rawat jalan.

c) Manfaat bagi Institusi

Menambah pengetahuan, wawasan mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan tentang mutu pelayanan rumah sakit.