

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan di bidang kesehatan, dan semua pelayanan yang di berikan di bidang kesehatan, sehingga terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit adalah keseluruhan pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah sistem rekam medis. Pelayanan sistem rekam medis merupakan dasar terciptanya sistem informasi kesehatan. Hal ini di atur melalui surat keputusan Menteri kesehatan Nomor 269/Menkes, PER/III/2008 tentang rekam medis.

Menurut Permenkes nomor 269/Menkes/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan. Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi). Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam bentuk dokumen rekam medis, memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan. Menurut UU Nomor 44 tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani 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. Untuk itu pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada (Depkes RI, 2007).

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu akan tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat

jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kegiatan di rumah sakit mencakup pelaksanaan pelayanan kesehatan dan pelaksanaan administrasi, pemeliharaan gedung, peralatan dan perlengkapan. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pemberian pelayanan di TPPRJ pertama kali dilakukan di loket karcis antrian yang dikelola oleh bagian Satpam di Rawat Jalan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien.

Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Pohan, 2007). Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di kategorikan cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, dan kategorikan lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit (Depkes RI, 2008).

Berdasarkan survei peneliti pada tanggal 30 Mei 2019 di loket pendaftaran pasien rawat jalan RSUD dr. Rubini Mempawah. Menurut pengamatan peneliti, waktu tunggu pasien mulai dari selama kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis pasien ke poliklinik tujuan memerlukan waktu tunggu rata-rata selama 25 menit. Namun ada juga sebahagian pasien yang sudah pernah berobat jalan harus menunggu lebih dari 60 menit, karena memakan waktu yang lama sewaktu petugas mencari berkas atau dokumen medis pasien yang pernah disimpan sewaktu berobat dahulunya. Kondisi seperti ini menimbulkan keluhan dari pihak pasien atau keluarganya karena mereka harus menunggu sekian lama di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan. Dengan dilatarbelakangi masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Ketepatan Waktu Pendaftaran Waktu Rawat Jalan di RSUD dr. Rubini Mempawah”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimanakah waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Rubini Mempawah ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui ketepatan waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Rubini Mempawah.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2 Mendeskripsikan standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran pasien rawat jalan

1.3.2 Mendeskripsikan Sarana yang digunakan untuk pendaftaran rawat jalan

1.3.2 Menganalisis pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Menambah pengalaman dan penerapan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit khususnya dalam sistem alur prosedur rekam medis.

1.4.2 Bagi Akademik

Bagi mahasiswa dapat dijadikan sebagai data dasar atau bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang alur prosedur rekam medis.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan menindak lanjut hal-hal yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan efisiensi pelayanan di TPPRJ.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini di laksanakan di RSUD dr. Rubini Mempawah di instalasi rekam medis khususnya di bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2019.