

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ( Sekretariat Negara No.44 Tahun 2009 ).

Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan ( Permenkes RI Nomor 55, 2013). Karena itu Rekam Medis harus segera dibuat setelah petugas medis dan dokter memberikan pelayanan kepada pasien.

Proses pelayanan yang diawali dengan identifikasi pasien baik jati diri, maupun perjalanan penyakit, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan medis lainnya. Penyelenggaraan perekam medis maupun tenaga medis tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya terutama dengan waktu tunggu yang singkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kinerja perekam medis maupun tenaga medis yang belum sesuai dengan

kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan ( Sulistyorini,2008 ).

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa satu diantara faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai dengan pelayanan yang ada di poliklinik. Hal tersebut sesuai dengan jurnal Kristiani, dkk (2015) dengan judul “ Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat RS Waluya Sawahan Malang” dari penelitiannya didapatkan bahwa bahwa pasien dengan *waiting time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar. Menurut Hartini (2010) waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan dan waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Assalam Gemolong ( Utami, 2015 ).

RS.St. Carolus Summarecon Serpong atau disingkat RS CSS adalah RS Umum tipe C yang berada di jl. Gading Golf Boulevard Kav.08, Gading Serpong Tangerang. Dibangun di atas lahan seluas 3000 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 7060 m<sup>2</sup>, RS CSS terdiri dari 5 lantai perumaha sakitan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan atas ijin yang

diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. Dengan jumlah BOR: 44,96%, Alos: 30,1 hari, TOI: 3,65 hari, BTO: 55,13kali, dan jumlah TT: 72 TT di tahun 2016. Telah mengikuti Akreditasi lima pelayanan dengan memperoleh status Akreditasi Lulus Tingkat Dasar.

Berdasarkan pengamatan, terjadi penumpukan pasien ditempat pendaftaran rawat jalan. Harapan dari pihak Rumah Sakit agar pelayanan dapat lebih cepat. Menurut Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan  $\leq 10$  menit (Menkes, 2008). Di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong menetapkan target 5 menit untuk melakukan pendaftaran pasien baru rawat jalan. Pada observasi awal dari 10 pasien baru rawat jalan rata – rata mencapai 9 menit untuk melakukan pendaftaran pasien baru, 60% melebihi standar waktu yang di tetapkan oleh Rumah Sakit. Oleh karena itu penulis ingin mendapatkan gambaran tentang ketepatan waktu ditempat pendaftaran di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah berapa lamakah petugas pendaftaran melakukan pendaftaran pasien baru sampai pasien di arahkan ke klinik yang dituju berdasarkan standar waktu yang ditetapkan di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong?

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah pada SPO pendaftaran pasien baru rawat jalan sudah tercantum standar waktu pendaftaran?
2. Berapa lamakah waktu pendaftaran pasien baru rawat jalan di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong?
3. Kendala apa yang dihadapi dalam melakukan pendaftaran pasien baru rawat jalan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Monitoring mutu pendaftaran pasien berdasarkan standar waktu yang ditetapkan di RS.St Carolus Summarecon Serpong.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi SPO pendaftaran pasien baru rawat jalan.
2. Mengukur lama waktu proses pendaftaran pasien baru rawat jalan.
3. Mengidentifikasi kendala apa saja yang mempengaruhi lama waktu pendaftaran pasien baru rawat jalan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

#### 1.5.1 Bagi Rumah Sakit

1. Dapat dijadikan saran untuk melakukan identifikasi pendaftaran yang benar dan akurat.
2. Dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan mutu pendaftaran pasien.
3. Agar Rumah Sakit mempunyai standar waktu yang ditetapkan di tempat pendaftaran berdasarkan standar waktu yang sudah ditentukan oleh menteri kesehatan Indonesia.

#### 1.5.2 Bagi Peneliti

1. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dalam realita masalah yang ditemui dipangan.
2. Menambah pengetahuan dan pengalaman disaat terjun didunia kerja.
3. Memperoleh pengalaman bagaimana cara menghadapi pasien dalam kondisi yang tidak sehat.

### 1.5.3 Bagi Akademik

Sebagai bahan bacaan atau referensi, untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul Khususnya, serta mahasiswa atau mahasiswi lain pada umumnya.

## 1.6 Ruang Lingkup

Kegiatan penelitian ini di lakukan di Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong, di bagian tempat pendaftaran rawat jalan. Dengan judul penelitian “ Monitoring Mutu Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan Berdasarkan Standar Waktu yang di Tetapkan di RS. St. Carolus Summarecon Serpong.