

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Keberhasilan pembangunan di segala bidang mempunyai dampak yang luas terhadap perkembangan sosial ekonomi dan pendidikan masyarakat. Dengan semakin majunya pendidikan masyarakat ditambah dengan berjalannya waktu, setiap instansi kesehatan sebagai salah satu sarana kebutuhan masyarakat harus memberikan suatu pelayanan kesehatan yang semakin baik.

Seiring dengan majunya perkembangan, pengertian dan sikap masyarakat terhadap kesehatan menjadi semakin baik, hal ini dapat menyebabkan pelayanan kesehatan juga meningkat. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat, dalam kaitanya dengan peranan rumah sakit sangatlah penting sebagai suatu unit organisasi kesehatan yang merupakan pusat perkembangan, yang melaksanakan pembinaan dan juga memberikan pelayanan upaya kesehatan secara menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya. Pelayanan upaya kesehatan di rumah sakit dilaksanakan melalui berbagai kegiatan yang meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan dan

pemulihan dimana kegiatan ini akan diteruskan serta dikembangkan bertahap sesuai dengan kebutuhannya.

Agar pelaksanaan upaya kesehatan dapat dicapai, dibutuhkan kerjasama maupun peran serta masyarakat dan petugas kesehatan. Sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih baik, serta dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan demikian diharapkan rumah sakit dapat mengerjakan dan memberikan pelayanan yang memadai, efektif dan efisien sehingga pihak konsumen tidak merasa dikecewakan.

Di dalam membahas pengertian rekam medis terlebih dahulu akan dikemukakan arti dari rekam medis itu sendiri. Rekam medis diartikan sebagai keterangan baik tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamneses, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnosa serta segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat.

Penyelenggaraan sistem rekam medis di rumah sakit adalah dasar dari sistem informasi kesehatan. Dalam hal tersebut telah diatur dengan adanya surat keputusan Menteri Kesehatan No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis, bahwa setiap sarana dan pelayanan kesehatan yang melakukakn rawat jalan maupun rawat inap wajib membuat rekam medis. Karena rekam medis adalah rekaman dari riwayat penyakit pasien secara berkesinambungan.

Maka fungsi rekam medis penting guna kesinambungan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika diresmikan pada tanggal 18 Desember 1975 yang beralamat di Jalan Tawes No. 18 - 20 Tanjung Priok Jakarta Utara. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe C yang mempunyai kapasitas 87 tempat tidur dewasa dan 10 tempat tidur bayi. Yang kunjungan pasien rawat jalan rata – rata 157 perhari.

Proses pelayanan di rumah sakit dimulai dari pelayanan pendaftaran pasien baik rawat jalan maupun rawat inap. Pasien pertama kali datang ke rumah sakit akan menuju ke tempat pendaftaran pasien, maka disitulah pasien akan mendapatkan kesan pertama mengenai pelayanan yang akan diberikan dari pemberian pelayanan dirumah sakit tersebut. Jika pelayanan pasien kurang memuaskan maka pasien akan beranggapan pelayanan berikut tidak akan jauh berbeda dengan pelayanan sebelumnya.

Kartu berobat atau kartu pasien merupakan alat penunjang yang selalu ada di setiap instalasi pelayanan pasien. Oleh karena itu, peranannya sangat penting apabila pasien tidak bawa kartu berobat. Di Rumah Sakit Sukmul, apabila pasien tidak membawa kartu berobat sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan pasien.

Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan yang diduga disebabkan oleh pasien lama yang tidak membawa kartu berobat. Jika waktu tunggu pasien mejadi lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Dalam pelayanan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai rekam medis pasien ditemukan. Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat, jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit.

Atas dasar inilah peneliti berkeinginan untuk melakukan tinjauan tentang lama waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan RS Sukmul Sisma Medika.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah :

“Berapa lama waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat jalan sampai rekam medis pasien ditemukan ?”

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Melihat dari latar belakang masalah serta memahami pembahasannya maka penulis dapat memberikan batasan – batasan pada :

1. Kebijakan tentang pendaftaran pasien rawat jalan.
2. Lama waktu tunggu pelayanan pasien di pendaftaran rawat jalan sampai rekam medis pasien ditemukan.
3. Faktor penyebab pasien tidak membawa kartu pasien.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Umum**

Mendapat gambaran lama waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan RS Sukmul Sisma Medika.

#### **1.4.2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kebijakan tentang pendaftaran pasien rawat jalan.
- b. Menghitung lama waktu tunggu pelayanan pasien di pendaftaran rawat jalan sampai rekam medis pasien ditemukan.
- c. Mengidentifikasi faktor penyebab pasien tidak membawa kartu pasien.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Untuk Rumah Sakit**

Diharapkan dapat memperoleh masukan tentang peningkatan pelayanan pasien yang efektif dan efisien ditinjau dari segi waktu tunggu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan.

### **1.5.2. Untuk Masyarakat**

Diharap dapat memperoleh pelayanan maksimal dengan diperpendeknya waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dan penyuluhan tentang pentingnya kartu berobat.

### **1.5.3. Untuk Mahasiswa**

Memperoleh pengetahuan yang pernah didapat selama kuliah dan mendapatkan pengalaman dalam memberikan pemecahan masalah.

### **1.5.4. Untuk Pendidikan**

Dapat dijadikan alat dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang tinjauan lama waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan di RS Sukmul Sisma Medika.