

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kewajiban Rumah Sakit untuk menyelenggaraan rekam medis sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan masyarakat mengacu pada UU.No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Sedangkan untuk pedoman penyelenggaraan rekam medis diatur dalam Permenkes No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. Penyelenggaraan rekam medis mempunyai peranan penting karena akan menghasilkan informasi medis yang dibutuhkan oleh manajemen juga merupakan salah satu indikator mutu pelayanan pada institusi tersebut. Dalam melaksanakan kegiatan rekam medis di sebuah rumah sakit memerlukan suatu pedoman tentang cara penyelenggaraan rekam medis dan penerapannya didukung oleh tenaga profesi yang berkualitas. Karena dengan adanya tenaga profesional yang berkualitas, maka informasi medis/kesehatan dapat bernilai guna bagi institusi pelayanan kesehatan.

Dalam proses penyelenggaraan rekam medis salah satunya adalah tempat pendaftaran pasien. Tempat pendaftaran pasien juga merupakan salah satu titik awal terhadap pencitraan rumah sakit, baik buruknya dinilai oleh pasien. Oleh karena itu proses pendaftaran pasien harus berlangsung dengan baik. Dimana untuk mendukung proses tersebut dilaksanakan oleh petugas yang ramah, sopan,

tertib dan penuh tanggung jawab, juga dibutuhkan suatu sistem pendaftaran yang baik dan cepat yaitu sistem komputerisasi.

RSUP Fatmawati adalah rumah sakit tipe A yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan terbesar di wilayah Jakarta Selatan, dan juga sebagai rumah sakit pendidikan. Proses penyelenggaraan rekam medis di rumah sakit ini dikelola oleh suatu Instalasi yaitu Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (IRMIK). Salah satu kegiatan proses penyelenggaraan rekam medis yang dilakukan oleh IRMIK adalah pelayanan pendaftaran pasien khusus pasien rawat jalan. Dalam pelaksanaan pendaftaran tersebut sudah menggunakan sistem komputerisasi.

Pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Fatmawati setiap harinya melayani pengunjung kurang lebih sebesar 1300 orang, sehingga sudah selayaknya prosedur pendaftaran pasien di dukung oleh sarana dan prasarana yang canggih agar berjalan dengan lancar dan tidak terjadi keluhan pelanggan. Tetapi selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan observasi ditempat pendaftaran, masih seringkali terjadi beberapa kendala pada saat pendaftaran yang menyebabkan pasien harus menunggu lama, kacau dan petugas yang tidak ramah. Sehingga hal ini berdampak pada terganggunya proses pendaftaran itu sendiri dengan pelayanan berikutnya yang harus diterima oleh pasien, dan akan berdampak pada terjadinya komplain pelanggan. Oleh karena itu penulis ingin melakukan pengamatan lebih jauh terhadap faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi terjadinya hambatan pada kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Fatmawati periode Januari 2011.

B. RUMUSAN MASALAH

TPP sebagai titik awal dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dibutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan sering terjadinya hambatan-hambatan diatas maka akan menurunkan citra pelayanan rumah sakit. Mengapa masih terjadi hambatan-hambatan di tempat pendaftaran berdasarkan pemikiran diatas dalam penelitian ini akan dikaji tentang faktor faktor penyebab dari terhambatnya prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP. Fatmawati periode Januari 2011.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tentang pelaksanaan prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Fatmawati periode Januari 2011.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi alur pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Fatmawati
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Untuk Mahasiswa

- Mahasiswa dapat mengetahui proses pembelajaran dalam mengidentifikasi kegiatan dibagian pendaftaran pasien di RSUP Fatmawati.
- Mendapatkan pengetahuan dan keterampilan dalam manajemen SDM bagian rekam medis.
- Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama mahasiswa melakukan penelitian dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi rumah sakit.

2. Untuk Akademi

Sebagai tambahan wacana dalam memberikan pengetahuan kepada mahasiswa khususnya dalam hal pelaksanaan prosedur pelayanan pendaftaran pasien.

3. Untuk Rumah Sakit

Dapat dijadikan masukan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.