BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara lengkap, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Sebagai lembaga pelayanan kesehatan, rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis sebagai landasan dan pengobatan pasien, untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

Rekam Medis adalah suatu berkas yang berisi catatan tentang identitas pasien, pemeriksaan pasien, pengobatan pasien, perilaku, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien, dibuat secara elektronik dan diperuntukkan bagi pengelola rekam medis (Kemenkes RI, 2022). Guna meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, pengelolaan rekam medis elektronik diperlukan untuk memberikan pelayanan prima yang memuaskan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai tingkat pencapaian sasaran mutu pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan menurut standar pelayanan yang ada untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Kemenkes RI, 2022). Salah satu pelayanan yang dapat meningkatkan mutu yaitu waktu tunggu pasien yang singkat, Jarak tunggu dan waktu periksa pasien. Apabila waktu tunggu mulai dari pasien datang sampai di periksa (≤ 30 menit) maka termasuk dalam kategori cepat, sedangkan 30-60 menit dalam kategori sedang dan (>90 menit) termasuk dalam kategori lama (Nurchayanti, 2017). Kualitas pelayanan yang tidak cepat dan akurat merupakan permasalahan umum dalam pelayanan rumah sakit sehingga mengakibatkan waktu tunggu pasien untuk menerima pelayanan menjadi lebih lama.

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan terkait waktu tunggu ditetapkan melalui standar pelayanan minimal di rawat jalan yaitu kurang dari 60 menit (Menkes RI, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bayu Setyo Nugroho di Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. Dari 70 sampel yang mendapatkan pelayanan waktu tunggu singkat atau sesuai dengan standar pelayanan terdapat 37 orang (52%) sedangkan yang mendapatkan pelayanan kurang dari standar pelayanan terdapat 33 orang (47,1%) (Nugroho, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Susi Susilawati dan Erix Gunawandi Klinik Kasih ibu. Dari 25 pasien yang diambil dalam 1 hari diperoleh rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan sebanyak 80% pasien dengan waktu tunggu >60 menit dan 20% pasien dengan waktu tunggu <60 menit (Susilawati & Gunawan, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di RSUD Sragen. Dari hasil perhitungan rata-rata waktu pendaftaran pasien baru adalah 7 menit 4 detik, rata-rata waktu tunggu pasien adalah 12 menit 4 detik, dan dibandingkan dengan

standar pelayanan minimal rata-rata waktu tunggu pasien baru Relatif lebih awal Jika kurang dari 10 menit dan dianggap waktu tunggu yang lama bagi pasien jangka panjang, yakni lebih dari 10 menit (Sulistiyorini et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya diketahui bahwa waktu terlama untuk dilakukannya intervensi adalah 2 jam 22 menit, terhitung sejak pasien datang hingga bertemu dengan dokter. Waktu terpendek adalah 1 jam 48 menit, rata-rata waktu tunggu dari antrian sampai menemui dokter spesialis adalah lebih dari 125 menit (2 jam 5 menit), dan rata-rata waktu tunggu untuk menemui perawat adalah lebih dari 95 menit (1 jam 35 menit). maka dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu kurang dari 60 menit (Purnomo et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di RS Islam Bogor, dari 59 sampel, 3 pasien (5,1%) memenuhi kriteria waktu tunggu (kurang dari 60 menit) dan mendapatkan layanan yang sesuai. Waktu tunggu (60 menit atau lebih) tidak memenuhi kriteria sebanyak 56 orang (94,9%). Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RS Islam Bogor adalah 251 menit, dengan waktu tunggu tercepat 41 menit dan waktu tunggu terlama 320 menit (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2019).

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 13 November 2023 yang dilakukan di klinik penyakit dalam Rumah Sakit Bhakti Mulia. Diketahui rata-rata kunjungan pasien rawat jalan klinik penyakit dalam $\pm$ mencapai 300 pasien per hari dan satu dokter melayani pasien dengan jumlah 80-90 pasien per hari. Diketahui hasil dari pengamatan dan perhitungan langsung waktu tunggu pasien sampai dengan pasien dipanggil ke ruang pelayanan yaitu dari 30 sampel terdapat 9 pasien (30%) yang termasuk dalam kategori cepat (<60 menit) sedangkan yang termasuk dalam kategori lama (>60 menit) terdapat 21 pasien (70%). Ditemukan pasien yang mengeluh karena waktu tunggu yang tergolong lama. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih luas terkait Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam Pada Era Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Bhakti Mulia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, dapat di rumuskan bahwa masalah yang diambil adalah “ Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam Pada Era Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Bhakti Mulia”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Waktu Tunggu Pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Klinik penyakit dalam Rumah Sakit Bhakti Mulia

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi alur pasien pendaftaran online dan *onsite* Di Rumah Sakit Bhakti Mulia
2. Mengidentifikasi waktu tunggu pasien sebelum menerima pelayanan rawat jalan berdasarkan pendaftaran online dan *onsite*
3. Mengidentifikasi faktor- faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak

1.4.1 Bagi Pengembangan ilmu pengetahuan

Dapat dijadikan sebagai wawasan dan pembelajaran dimasa yang akan datang serta dapat dilakukan penerapan teori yang didapat dalam bidang Rekam Medis mengenai Waktu Tunggu Pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit yang dituju.

1.4.2 Kepentingan program pemerintah

Dapat membantu pemerintah dalam merancang kebijakan kesehatan yang lebih efektif, terutama pada waktu tunggu pasien dan dapat membantu pemerintah memantau dan mengendalikan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga pemerintah dapat memastikan bahwa standar pelayanan kesehatan terpenuhi.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan rumah sakit sebagai bahan evaluasi dan pemantauan terkait waktu tunggu pasien, sehingga dapat melakukan perbaikan dan perubahan yang diperlukan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bhakti Mulia yang dilaksanakan pada periode bulan November 2023 sampai bulan Mei 2024. Penelitian dilakukan untuk mengetahui terkait waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit. Peneliti mengambil sampel dari pasien rawat jalan yang berkunjung ke klinik penyakit dalam rumah sakit pada periode waktu penelitian yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode mix method.