

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.¹

Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika adalah rumah sakit swasta yang berdiri sejak tanggal 18 desember 1975. Berlokasi di Jl. Tawes 18-20 Tanjung Priok Jakarta Utara. Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika bertipe C yang memberikan pelayanan spesialis dan sub spesialis.

Pada hakekatnya Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.²

Dalam melaksanakan proses pelayanan, rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Untuk itu dalam menyelenggarakan

¹DEPKES RI, Undang-Undang Republik Indonesia, (Jakarta:2009)

² Ibid., hlm 2.

dan menyediakan pelayanan kesehatan rumah sakit berupaya dengan sedemikian rupa sehingga dengan masukan yang sekecil-kecilnya (sumber, tata cara dan kesanggupan) dapat dihasilkan keluaran yang sebesar – besarnya (terpenuhi kebutuhan dan tuntutan akan kesehatan).

Rekam Medis merupakan berkas yang berisikan informasi tentang keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas pasien, anamnese, penentuan fisik laboratorium, diagnosa segala pelayanan dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat.³

Pelayanan pendaftaran adalah salah satu faktor terpenting dalam kegiatan yang ada di Rumah Sakit, yang merupakan awal pasien mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit. Pelayanan yang baik diharapkan pasien ketika datang untuk berobat adalah senyum dari petugas, sifat yang ramah-tamah, sopan, penuh empati, respons time, memberikan perlakuan yang baik dan manusiawi dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial, dan ras.

Dari hasil observasi awal, penulis menemukan adanya faktor-faktor yang menghambat dari pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, misalnya pasien yang dalam keadaan darurat yang ingin segera diobati tetapi yang mendaftar bukan pasien langsung ataupun keluarga pasien, melainkan

³ DEPKES RI, Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis, (Jakarta:1991)

tetangga atau teman kantor pasien dan ketika dimintai kartu berobat tidak ada, dimintai kartu tanda pengenal (KTP) juga tidak ada, ataupun identitas yang digunakan tidak sama dengan KTP atau SIM. Hal ini dapat menyulitkan petugas untuk melakukan penginputan data sosial pasien sehingga petugas menggunakan identitas si pendaftar untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Jumlah pasien yang terlalu banyak, rata-rata pasien yang datang setiap harinya berkisar antara 200 orang, yang dapat menyebabkan kewalahan, kelelahan dan menurunkan motivasi petugas untuk memberikan pelayanan yang baik. Banyaknya data identitas sosial pasien yang tidak lengkap, karena kurang telitinya petugas. Karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul **“Tinjauan terhadap Faktor-Faktor yang Menghambat Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan permasalahan yang ditemukan, penulis merumuskan permasalahannya adalah “apa yang menghambat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menghambat pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Standar Prosedur Operasional (SPO) pada bagian pendaftaran.
- b. Mengidentifikasi jumlah petugas yang ada dan lama waktu kegiatan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.
- c. Mengidentifikasi ketersediaan dan kelengkapan fasilitas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.
- d. Mengidentifikasi sistem pendaftaran pada tempat pendaftaran rawat jalan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada :

1. Instansi pelayanan kesehatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Instansi pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal untuk menghasilkan informasi data yang komprehensif, akurat, dan dapat dipercaya.

2. Institusi pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bagi institusi pendidikan khususnya institusi pendidikan kesehatan untuk lebih teliti serta cermat dalam memberikan ilmu kepada mahasiswa/i, agar setelah mereka mendapatkan ilmu dari institusi pendidikan

tersebut para mahasiswa/i dapat menerapkan secara tepat ilmu yang telah mereka dapatkan.

3. Masyarakat

Diharapkan setelah membaca hasil penelitian ini masyarakat dapat lebih tahu bahwa informasi apa saja yang harus secara jujur dan terbuka diberikan kepada staff administrasi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal.

4. Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi.