

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien dalam kesehariannya. Pemberian layanan dan tindakan dalam banyak hal akan mempengaruhi kondisi dan rasa nyaman bagi pasien. Semakin cepat pelayanan maka semakin baik karena menyangkut nyawa pasien. Untuk mempercepat pelayanan, sudah tepat jika rumah sakit menggunakan sisi kemajuan komputer, baik piranti lunak maupun perangkat kerasnya dalam upaya membantu penanganan manajemen yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Dengan perkembangan zaman pemahaman masyarakat terhadap kesehatan semakin baik, hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang juga semakin meningkat. Dalam 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 pasien dengan demikian diharapkan rumah sakit dapat mengerjakan dan memberikan pelayanan yang memadai, efektif dan efisien sehingga pasien tidak merasa di kecewakan dalam menerima pelayanan.

Pelayanan rumah sakit dimulai dari pasien datang mendaftar di tempat pendaftaran rawat jalan maupun rawat inap. Pasien pertama kali datang ke rumah sakit menuju ke tempat pendaftaran disitulah pasien

akan mendapatkan kesan pertama mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan rumah sakit. Jika pelayanan pasien kurang memuaskan maka pasien akan beranggapan pelayanan berikutnya tidak jauh berbeda dengan pelayanan sebelumnya.

Dalam standar pelayanan minimal Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mempunyai standar waktu dalam pelayanan pendaftaran. Cepat jika waktu tunggu kurang dari 2 menit untuk pasien lama dan untuk pasien baru 4 menit, jika melebihi dari 4 menit, maka waktu tunggu dikatakan lama. Lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan salah satunya disebabkan karena pasien lama yang tidak membawa kartu berobat. Untuk pasien baru dikarenakan tidak membawa kartu identitas. Waktu tunggu pasien yang lama juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Dalam pelayanan rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai pasien mendapatkan pelayanan.

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta merupakan rumah sakit bertipe C dalam pelayanan rawat inap terdiri dari 142 kapasitas tempat tidur : ruangan perawatan melatiterdiri dari VIP utama 5, VIP 10, ruangan perawatan Angrek (Umum) terdiri kelas I 16, ruangan Perawatan Bougenville terdiri kelas II 28, ruangan perawatan cempaka terdiri Kelas II, III A 37, Ruang perawatan mawar (untuk khusus bidan) 11, ruang perawatan Perinatologi 8, ICU 7, ruang perawatan dahlia (anak) 25. Dengan kunjungan per hari pasien umum rawat jalan 116 pasien pada bulan juni.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit pelabuhan Jakarta diketahui bahwa dengan menggunakan sistem pendaftaran secara elektronik masalah yang sering terjadi ada pada jaringan yang sering off line, komputer error sehingga pendaftaran pasien menjadi terhambat dan menjadikan penumpukan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti ingin melakukan Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Elektronik di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka perumusannya masalah yang dapat penulis kemukakan adalah: “Berapa lama waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat jalan sampai pasien dipersilahkan ke poli klinik?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **a. Tujuan Umum**

Mendapatkan gambaran lama waktu tunggu pasien di pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

### **b. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Standar Prosedur Operasional tentang pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

2. Menghitung lama waktu tunggu pelayanan pasien di pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta
3. Mengidentifikasi faktor penyebab lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan secara elektronik di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman yang dapat di kembangkan di dunia kerja.

b. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan bahan masukan dalam peningkatan pelayanan pasien terhadap lama tunggu di tempat pendaftaran.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan materi dalam pembelajaran bagi pendidikan mahasiswa Program studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.