

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan IPTEK yang pesat di era globalisasi ini, pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia seiring dengan meningkatnya angka harapan hidup, rumah sakit merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang sangat didambakan setiap orang, Setiap orang mempunyai hak dalam menentukan kemana dan dimana mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap dirinya. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap rumah sakit dalam hal ini dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kesemuanya itu tidak terlepas dari hal-hal yang menyangkut kepuasan atau kenyamanan pemakai jasa pelayanan dalam menerima pelayanan kesehatan, Untuk itulah diperlukan kerja keras pihak terkait dalam rumah sakit agar mempunyai citra yang baik dan dapat memberikan mutu pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktifitas yang dalam pelaksanaan mengharuskan adanya ketertiban banyak faktor, seperti kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, penyampaian informasi yang jelas dan pelayanan yang ramah. Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat tergantung kepada terpenuhinya faktor-faktor tersebut.

Kualitas mutu yang baik adalah pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. Kualifikasi pendidikan mempengaruhi terhadap pengetahuan, kemampuan, keterampilan, perilaku petugas dalam menjalankan tugasnya. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan, kualitas ditentukan oleh keseluruhan pelayanan, pelayanan administrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan rumah sakit harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien baik itu dari segi pengobatan, administrasi maupun ketepatan bertindak. Tidak semua rumah sakit akan kita dapatkan mutu pelayanan yang maksimal untuk pasiennya.

Menurut undang-undang no.44 tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, fungsi yang dimaksud memiliki makna seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.¹

Rumah sakit menyediakan berbagai pelayanan kesehatan untuk masyarakat satu diantaranya adalah unit rekam medis. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien,

¹ Depkes RI. Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*. Jakarta Sekretariat Negara, BAB 1 pasal 1

pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan.²

Terselenggaranya rekam medis merupakan satu diantara cara dalam meningkatkan mutu rumah sakit, satu diantara pelayanan yang ada unit rekam medis ialah pelayanan dibagian pendaftaran. Pelayanan pendaftaran mempunyai peranan yang sangat penting karena merupakan gerbang utama awal pasien diterima, dan kesan awal pasien menilai mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik yang diharapkan pasien ketika datang untuk berobat adalah salam, senyum, sapa dari petugas, sifat yang ramah-tamah, sopan dan penuh empati, respons time memberikan perlakuan yang baik dan manusiawi dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, setatus sosial dan ras. Kesan awal yang didapat oleh pasien tergantung pada pelayanan pendaftaran yang ada di rumah sakit.

Rumah Sakit Harum Sisma Medika adalah Rumah Sakit swasta yang berdiri sejak tanggal 16 Juli 1987, berlokasi di Jl. Tarum Barat Kalimalang Jakarta Timur. Rumah Sakit Sisma Medika tipe C yang memberikan pelayanan spesialis dan sub spesialis, dengan jumlah tempat tidur 114, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015 rawat jalan sebanyak 9641 pasien, rawat inap sebanyak 4610 pasien, IGD sebanyak 14229 Pasien, dan indikator BOR di Rumah Sakit Sisma Harum Medika sebesar 46 %.

² Peraturan Menteri Kesehatan No.269 /PER/III/ 2008 *tentang Rekam Medis* pasal 1

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti didapat beberapa fakta dilapangan, diantaranya adalah sering terjadinya gangguan program sistem informasi rumah sakit yang menghambat pelayanan pendaftaran selain itu kualifikasi pendidikan petugas pendaftaran tidak sesuai dengan standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan. Sehingga mempengaruhi mutu pelayanan pendaftaran. Karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul **“Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Tahun 2016”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan berdasarkan pengamatan yang dilakukan masih terlihat adanya masalah akan mutu pelayanan di pendaftaran, Dengan adanya masalah-masalah tersebut dirumuskan masalah penelitian. **“Faktor-faktor apa yang mempengaruhi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika ”**

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas diajukan pertanyaan penelitian :

1. Bagaimana gambaran Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Harum Sisma Medika?
2. Bagaimana mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat Jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien rawat jalan dan Penerapannya di Rumah Sakit Harum Sisma Medika.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari aspek *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reability*, *Assurance* dan *Emphaty*.
- c. Menganalisa mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harum Sisma Medika.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harap kan dapat memberikan manfaat kepada :

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan oleh instansi pelayanan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Sima Medika.

1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan

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

1.5.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menanbah wawasan serta pengalaman yang dapat dikembangkan di dunia kerja.