BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut WHO pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dibutuhkan (*needed care)* yang diberikan dengan cara kompeten (sesuai dengan standard), memuaskan, tepat waktu, dengan resiko minimal, yang tercapai dengan tujuan yang diinginkan. Menurut Undang- Undang RI No 44 tahun 2009 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, merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan setandard pelayanan profesi yang ditetapkan (Pai dalam Tieneke, 2013)

Rumah Sakit yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Soejitno, 2002)

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Febriyanti dalam Aulia, 2013).

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Tujuan waktu tunggu tersedianya pelayanan rawat jalan spesialistik pada hari kerja di setiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien (DepKes RI, 2008). Salah satu faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan disebabkan oleh kinerja perekam medis yang belum sesuai dengan kompetensi perekam medis. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari memperoleh kartu registrasi sampai memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, dan penataan dokumen rekam medis berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (DepKes RI, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari Gebby (2016) dengan judul “Faktor – Faktor Penyebab Kendala Pelayanan Pasien Rawat Jalan di TPPRJ Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang” dengan hasil penelitian selama 1 jam dari pendaftaran di TPPRJ hingga dipanggil dokter di tempat tunggu URJ adalah, dari 10 pasien terdapat 8 orang pasien yang mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang dianggap lama. Berdasarkan ketentuan di RSI Sultan Agung Semarang waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan rawat jalan atau dipanggil dokter adalah 25 menit. Berdasarkan hasil pengamatan di RSI Sultan Agung Semarang

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga dipanggil dokter adalah 67,8 menit. Faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, SIM dan printer error, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran, dokter datang terlambat, dokter sibuk dengan kegiatan operasi pasien lain dan visite, dokter dinas di 2 RS atau lebih.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti dan Kurniadi (2013) dengan judul "faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013", Penelitian menggunakan sampel sebanyak 100 pasien. Waktu tunggu dan kelengkapan persyaratan dihitung dengan wawancara, observasi dan observasi langsung. Penelitian ini menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhui waktu tunggu yaitu persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, SIM dan printer error, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran.

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Mei 2018 di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Temanggung Provinsi Jawa Tengah diperoleh masalah yang menyebabkan waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu keterbatasan loket yang ada hanya 3 dengan rata-rata pasien berjumlah 600 pasien setiap harinya, dan rata-rata waktu pelayanan 2 menit saja untuk setiap pasien, tetapi karena loket yang kurang yang tadinya 2 menit saja untuk pelayanan bisa lebih bahkan sampai 5 menit untuk sekali pelayanan. Loket buka pukul 07.00-12.00 WIB hari senin-kamis, pukul 07.00-11.00 WIB hari jumat-sabtu. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi faktor lain yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien dengan mengambil judul **"Tinjauan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien TPPRJ di RSUD Temanggung Jawa Tengah"**

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI PERPUSTAKAAN YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu faktor apa yang menyebabkan lama waktu tunggu di bagian pelayanan rawat jalan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RSUD Kabupaten Temanggung.

2. Tujuan Khusus

   a. Untuk mengetahui pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kabupaten Temanggung.

   b. Mengetahui waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan di RSUD Kabupaten Temanggung.

   c. Mengetahui sarana prasarana TPPRJ di RSUD Kabupaten Temanggung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   a. Bagi Institusi Pendidikan

      Sebagai bahan kajian ilmiah untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umumnya.

   b. Bagi Peneliti Lain

      Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktik

   a. Bagi Rumah Sakit

      Memberikan masukan terkait dengan faktor yang menghambat pelayanan di pendaftaran.

   b. Bagi peneliti

      Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, tenaga rekam medis maupun mahasiswa Program DIII

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

Perekam dan Informasi Kesehatan tentang Tinjauan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien TPPRJ di RSUD Kabupaten Temanggung.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA