

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.

Menurut Permenkes RI No. 269/ Menkes/ Per/ III/ 2008 tentang Rekam Medis, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Unit rekam medis mempunyai beberapa bagian salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Bagian tersebut merupakan tempat kontak pertama kali antara pasien dan petugas pelayanan kesehatan yang menerima pasien menuju ke Unit Rawat Jalan (URJ). URJ Merupakan tempat pelayanan kesehatan rawat jalan dengan beberapa jenis pelayanan medis. Pelayanan medis tersebut diselenggarakan di poliklinik. TPPRJ maupun URJ bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, akurat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pasien agar merasa puas dalam pelayanan rumah sakit.

Salah satu kualitas pelayanan rumah sakit yang perlu ditingkatkan adalah di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Karena tempat pendaftaran pasien rawat jalan mempunyai fungsi atau peran sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarganya sehingga baik buruknya

mutu pelayanan akan dinilai di tempat penerimaan pasien rawat jalan (Sudra,2013).

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pemberian pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di loket karcis yang dikelola oleh bagian rekam medis rawat jalan salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Wijono, 1999).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien 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 (Wijono,1999). Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 19 mei 2017 di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul selama 3 jam dari pukul 8.00 – 10.00 Wib, dari 10 orang pasien menunjukkan rata – rata 1 jam 10 menit waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan. Mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Di sebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (Depkes RI, 2007), selain itu masalah penumpukan berkas RM sebelum diantara ke Poli Klinik sehingga lama waktu tunggu pasien.

Oleh karena itu peneliti perlu melakukan penelitian yang berjudul “Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu di Bagian Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan”

B. Rumusan Masalah

Apa penyebab faktor lama waktu tunggu di bagian pelayanan rawat jalan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu di bagian pelayanan rekam medis rawat jalan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pelayanan rekam medis rawat jalan
- b. Menghitung waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan
- c. Untuk mengetahui Penyebab lama waktu tunggu

D. Manfaat

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan mampu mengatasi lama waktu tunggu di tempat penerimaan pasien rawat jalan

b. Bagi peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor penyebab lama waktu tunggu di tempat pendaftaran rawat jalan

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain di kemudian hari.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian di bidang kesehatan yang terkait dengan penelitian ini adalah

1. Sumi (2016) melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Waktu Tunggu Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD DR. MDJOEELHAM BINJAI. Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Sumi (2016) yaitu untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien. Persamaan: penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu di bagian pelayanan rekam medis rawat jalan. Sama-sama dilakukan di bagian pelayanan rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

2. Dewi (2015) melakukan penelitian tentang” Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo”.

Perbedaan: Peneliti yang dilakukan oleh Dewi (2015) yaitu menggunakan analisis univariat dan bivariat.

Persamaan: Peneliti ini sama-sama membahas tentang lama tunggu pasien rawat jalan.

3. Soebarto (2011) melakukan penelitian tentang “Tinjauan Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau Borneo”. Perbedaan : Penelitian yang dilakukan oleh Soebarto (2011) metode penelitian yang digunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross secsional* sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, tempat dan waktu penelitian. Persamaan: Peneliti ini sama-sama menghitung waktu tunggu di bagian pelayanan rawat jalan.