

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup dan berkelimpahan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dapat terkontrol biaya dan kualitas layanan. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021).

Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban menyelenggarakan rekam medis yang harus dikelola dengan baik dan sesuai standar untuk mendukung pelayanan. Berdasarkan Menkes (2008) No 269 tentang Rekam Medis pasal 1 rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Tujuan rekam medis adalah menunjang terciptanya tertib administrasi dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Menteri Kesehatan RI, 2008).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pengendalian untuk diagnosis, pengobatan, terapi, pemulihan klinis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di rumah sakit. Jenis utama dari administrasi rawat jalan adalah yang diberikan oleh pusat yang diidentifikasi dengan keadaan darurat (perawatan berjalan berbasis klinik). Menunggu waktu yang tepat untuk administrasi adalah waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan perawatan kesehatan dari tempat

pendaftaran masuk ke ruang diagnostik spesialis, dalam waktu kurang dari satu jam (< 60 menit). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bagi Rumah Sakit.

Menunggu dalam waktu tunggu yang lama pelayanan merupakan masalah yang selalu menyebabkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien menggambarkan bagaimana rumah sakit mengamati segmen administrasi yang disesuaikan dengan kondisi dan asumsi pasien. Bantuan yang hebat dan berkualitas tercermin dalam bantuan yang ramah, cepat, dan menyenangkan. Menunggu untuk beberapa lama akan menimbulkan kekecewaan. Kepuasan menggambarkan tingkat perasaan yang muncul karena munculnya pelayanan kesehatan yang didapat setelah pasien membandingkan dan apa yang umumnya diharapkan. Sebagian orang merasa kecewa dan mengeluh oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari konteks penilaian yang tidak terfokus pada kesejahteraan pekerja, kemampuan petugas, sarana yang kurang memadai, dan keterlambatan yang signifikan untuk mendapatkan pelayanan. Pelaksanaan pertolongan yang rendah akan memberikan dampak yang buruk bagi klinik gawat darurat, dimana pasien akan merasa kecewa dan akan memberitahu rekan rekannya, dan sebaliknya, semakin tinggi pelaksanaan bantuan yang diberikan akan menjadi atau lebih kepada klinik gawat darurat, untuk ini situasi pasien akan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas penulis tertarik menyusun penelitian dengan judul “*Literature Review: Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “*Literature Review : Bagaimana Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien?*”

C. Tujuan Penyusunan Literature Review

1. Tujuan Umum

Mendeskripsikan *review* tentang pengaruh waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dari berbagai jurnal.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan

D. Manfaat Penyusunan Literature Review

1. Manfaat bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi pelayanan kesehatan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kinerja petugas rekam medis yang akan datang.

2. Manfaat bagi mahasiswa Rekam Medis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pembelajaran dan dikembangkan oleh mahasiswa D3 Rekam Medis untuk penelitian selanjutnya.