

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan (Kemenkes, 2019).

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien pada saran pelayanan kesehatan (Hatta, 2014). Menurut Budi (2011) rekam medis adalah berkas yang berisikan informasi tentang pasien baik tertulis maupun terekam yang berisi identitas pasien, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosis dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang rawat inap, rawat jalan, maupun yang didapatkan dirawat darurat.

Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan merupakan faktor yang signifikan pada kepuasan pasien. Pelayanan baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. pelayanan pemeriksaa. Salah satu dimensi mutu Salah

satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Azwar, 2010).

Untuk mencapai tujuan pelayanan secara optimal perlu memperoleh gambaran waktu tunggu pasien baru di tempat pasien rawat jalan. Berdasarkan studi literasi yang dilakukan terhadap jurnal ditemukan bahwa masih banyak yang belum sesuai dengan standar waktu rata-rata rawat jalan. Dalam hal ini, apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar akan mengakibatkan antrian panjang, rendahnya mutu pelayanan dan ketidakpuasan pasien. *Literature* terkait waktu tunggu ditempat pendaftaran masih tergolong sedikit. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan kajian terkait dengan judul *literature review* waktu tunggu pasien baru ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di kemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tinjauan waktu tunggu pelayanan kesehatan di rawat jalan rumah sakit dengan metode *literature review*?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mendiskripsikan *review* jurnal tentang tinjauan waktu tunggu pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit dari berbagai jurnal.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi rata-rata waktu tunggu pelayanan kesehatan di rawat jalan.
- b. Mengidentifikasi faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan kesehatan di rawat jalan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan agar kedepannya dalam pelayanan kesehatan kepada pasien di bagian pelayanan rawat jalan lebih baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan aturan.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

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

b. Bagi Penelitian Lain

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain terkait dengan Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit dimasa yang akan mendatang.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta