

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Selain memberi pelayanan kesehatan, rumah sakit juga memberikan pelayanan administrasi. Salah satunya bentuk pelayanan administrasi yang diberikan berupa penyelenggaraan rekam medis (UU RI, 2009).

Penyelenggaraan rekam medis adalah suatu proses yang dimulai sejak pasien diterima, dilanjutkan dengan pencatatan data medis pasien selama pasien mendapatkan pelayanan medis dan diakhiri dengan penyimpanan berkas rekam medis sebagai penanganan atas permintaan dari pasien untuk keperluan lainnya (Maimun, 2017). Salah satu unit pelayanan rekam medis di rumah sakit adalah instalasi rawat jalan.

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional di dalam rumah sakit yang bertanggung jawab terhadap penerimaan pasien rawat jalan dan rawat inap. TPP (tempat pendaftaran pasien) merupakan Penyediaan pelayanan pertama di fasilitas rawat jalan, yang dilakukan dan dikelola oleh bagian Rekam Medis Rawat Jalan (Depkes, 2009). Ada salah satu aspek yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan medis, yaitu aksesibilitas pelayanan yang diukur dengan waktu tunggu pasien.

Waktu tunggu layanan rekam medis yang layak dan berkualitas terwakili dalam pelayanan yang akomodatif, cepat, dan nyaman. Waktu tunggu pelayanan medis rawat jalan dimulai pada saat pendaftaran dan berlanjut sampai dengan diperolehnya dokumen rekam medis pasien. Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008 tentang Standar pelayanan minimal disebutkan salah satu indikator mutu pelayanan rawat jalan yaitu waktu tunggu di rawat jalan. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa

pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu ≤ 10 Menit. Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yaitu salah satu indikator kepuasan pasien yang mempengaruhi kualitas pelayanan medis (Laeliyah & Subekti, 2017). Dalam arti luas dan menyeluruh, kualitas pelayanan adalah realitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal (Astuti, 2017). Lima unsur manajemen atau sarana manajemen yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien yaitu *man, money, material, machine* dan *method* (Ulfa, 2018).

Berdasarkan penelitian (Simanjuntak, 2016) dengan judul Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. Waktu tunggu pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai untuk pelayanan rekam medis sangat dipengaruhi oleh penyimpanan rekam medis, menurut hasil penelitian tersebut. Pada sumber daya manusia yakni pendidikan dan pada sumber daya material seperti bahan dan fasilitas. Rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru yaitu 7 menit 27 detik dan rata-rata waktu tunggu pasien lama yaitu 14 menit 16 detik. Rata-rata waktu tunggu pasien baru untuk pelayanan rekam medis saat pendaftaran rawat jalan tergolong cepat. Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medis pasien lama di pendaftaran rawat jalan tergolong lama.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan informasi rata-rata kunjungan pasien pada bulan november–desember 2021 tiap hari adalah 186 pasien. Untuk pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ada 2 loket yaitu loket untuk pendaftaran pasien umum dan loket untuk pendaftaran pasien BPJS. Dalam proses pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta sudah menggunakan sistem komputerisasi tetapi masih terdapat kendala diantaranya koneksi *WIFI* yang lambat serta jika nomor antrian habis maka pasien harus menunggu lebih lama sementara dalam kondisi pandemi seperti saat ini jika waktu tunggu pasien tidak efisien maka akan menimbulkan kerumunan yang berpotensi menjadi sumber penyebaran virus. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “Faktor-faktor penyebab lama waktu

tunggu pelayanan di Tempat pendaftaran pasien Rawat Jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diambil adalah mengenai “Faktor – faktor apa saja yang menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan di Tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui gambaran lama waktu tunggu di loket pendaftaran.
- b. Mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu di loket pendaftaran dengan menggunakan unsur *Man*.
- c. Mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu di loket pendaftaran dengan menggunakan unsur *Method*.
- d. Mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu di loket pendaftaran dengan menggunakan unsur *Machine*.
- e. Mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu di loket pendaftaran dengan menggunakan unsur *Material*.
- f. Mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu di loket pendaftaran dengan menggunakan unsur *Money*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Mampu mengatasi lama waktu tunggu pelayanan di Tempat Pendaftaran pasien rawat jalan.

b. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan terkait faktor-faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan di Tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi institusi pendidikan

Sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa dalam proses perkuliahan maupun yang melakukan penelitian terkait faktor-faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan di Tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN