

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Permenkes RI(2020),Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan tampak berkembang lebih pesat dibandingkan dengan pelayanan rawat inap dan gawat darurat. Rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Yang dimaksud disini adalah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter yang disediakan tanpa mengharuskan pasien tersebut menginap di rumah sakit (Huffman dalam Sari2018). Sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit berkaitan dengan banyak bagian salah satunya adalah rekam medis.

Menurut Kemenkes RI (2008), Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien, pengertian rekam medis tidak hanya sekedar kegiatan pencatatan, akan tetapi mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penyelenggara rekam medis mulai dari pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medik, dilanjutkan dengan penyelenggara, penyimpanan serta pengeluaran berkas rekam medis dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan atau peminjaman oleh pasien untuk keperluan lainnya. Isi berkas rekam medis mengandung kerahasiaan karena terdapat riwayat pemeriksaan pasien dari awal sampai akhir pemeriksaan, oleh karena itu setiap fasyankes dan pelayanan kesehatan wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan berkas rekam medis. Langkah awal sebelum rekam medis menjadi catatan dan dokumen pasien,pasien wajib melakukan pendaftaran.

Pendaftaran merupakan prosedur rumah sakit guna mendapatkan identitas seorang pasien yang datang ke rumah sakit. Pendaftaran mempunyai fungsi yang sangat penting dalam rumah sakit sebagai pelayanan pertama yang menentukan pelayanan selanjutnya yang akan diberikan. Salah satu pelayanan pendaftaran di rumah sakit yaitu pendaftaran rawat jalan. Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan salah satu bagian dari pelayanan medik yang berinteraksi langsung dengan konsumen sehingga memberikan kesan kepada konsumen terhadap pelayanan secara umum. Pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada pasien (Hanafi & Winarti 2022).

*Covid-19* atau *corona virus* merupakan penyakit yang terjadi pada hewan ataupun manusia. Manusia yang terjangkit virus tersebut akan menunjukkan tanda-tanda penyakit infeksi saluran pernapasan mulai dari flu sampai yang lebih serius (Nasution et al. 2021). Pandemi *covid-19* menjadikan petugas harus lebih giat dalam melayani pasien sesuai protokol kesehatan agar tidak adanya penularan *covid-19* di Rumah sakit Demang Sepulau Raya.

Menangani pendaftaran pasien secara efektif, dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada rumah sakit umum demang sepulau raya khususnya dibagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Pelaksanaan pendaftaran rawat rumah sakit harus sesuai dengan kinerja agar dapat menghasilkan hasil maksimal. Apalagi pada saat pandemi *covid-19* seperti saat ini.

Rumah sakit Demang Sepulau Raya merupakan rumah sakit umum rujukan *covid-19* yang terletak di Provinsi Lampung. Pelayanan pasien di rumah sakit rujukan pasien *covid-19* harus senantiasa menerapkan protokol kesehatan dalam pelaksanaan pendaftaran pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Januari 2022 di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya terhadap 1 kepala rekam medis melalui wawancara hasilnya yaitu pada pendaftaran pelayanan rawat jalan di rumah sakit masih menggunakan pendaftaran *offline*. Sehingga dapat menyebabkan penumpukan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan, hal tersebut bisa menyebabkan penularan *covid-19* pada pasien pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya. Dari hasil wawancara peneliti mendapatkan informasi bahwa pada system pelayanan rawat jalan masih terkendala sinyal internet dan adanya gangguan dari sistem BPJS sehingga dapat menghambat kinerja petugas yang berada dibagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya Pada Masa Pandemi *Covid-19*”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diambil adalah mengenai apa dan bagaimana Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya pada masa pandemi *covid 19*?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui alur pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya
- b. Mengetahui sop petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya
- c. Mengetahui sarana dan prasarana pada pendaftaran rawat jalan di

Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya.

- d. Mengetahui hambatan pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya.

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi mahasiswa

Mahasiswa dapat mengimplementasikan dan menambah wawasan pada pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum demang sepulau raya.

2. Bagi rumah sakit

Rumah sakit dapat mengetahui kekurangan dari pendaftaran rawat jalan dan bisa menjadi bahan masukan informasi pada pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum demang sepulau raya.

3. Bagi perguruan tinggi

Perguruan tinggi dapat melakukan kajian dan referensi terkait pelayanan pendaftaran rawat jalan sehingga dapat menyiapkan tenaga medis yang lebih berkualitas dan berkompeten di bidangnya