

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012). salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit (Herlambang, 2012).

Menurut Permenkes (2018) Rumah Sakit adalah insititusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit untuk pasien harus bermutu.

Pelayanan kesehatan merupakan fasilitas dari rumah sakit yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Soejitno, 2002). Salah satu faktor pendukung untuk pelayanan kesehatan yang bermutu adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu.

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang meliputi rawat jalan, rawat inap maupun IGD dari tempat pendaftaran sampai masuknya ke ruang pemeriksaan dokter (Permenkes, 2008). Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai

dari pasien mendaftar sampainya diterima/dilayani oleh dokter spesialis.

Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat untuk pasien mendapatkan pendaftaran pasien rawat jalan, yang merupakan pelayanan yang pertama kali diterima oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat pendaftaran pasien bertugas untuk mengumpulkan informasi atau data sosial pasien secara tepat dan akurat sehingga keamanan dan keselamatan pasien terjamin. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari ± 10 menit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan informasi bahwa rata-rata kunjungan pasien tiap hari 250 pasien, dengan rata-rata waktu tunggu pasien pendaftaran rawat jalan adalah 20 menit perpasien. RSUD Kharisma Paramedika menyediakan pelayanan pendaftaran melalui 3 loket pendaftaran namun tidak jarang terjadi komplain dari pasien yang merasa bahwa pelayanan pendaftaran masih lambat. Oleh karena itu peneliti tertarik

untuk mengambil judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kharisma Paramedika Kulon Progo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah “ Bagaimana analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien TPRJ RSUD Kharisma Paramedika?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien TPPRJ RSUD Kharisma Paramedika.
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengetahui rata-rata waktu tunggu pasien pendaftaran rawat jalan di RSUD Kharisma Paramedika.
 - b. Mengetahui dan menganalisis faktor penyebab terjadinya lamanya waktu tunggu pendaftaran rawat jalan dengan 5M (Manusia), Money (uang), Material (bahan-bahan), Machine (mesin), Metode (cara)) di RSUD Kharisma Paramedika.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan memperdalam ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah untuk diterapkan di lapangan.
 - b. Menambah kemampuan mahasiswa untuk dapat belajar menganalisis suatu masalah lebih mendalam sesuai dengan bidangnya.
2. Manfaat bagi Rumah Sakit
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi dalam perbaikan mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan.
 - b. Rumah sakit dapat memahami secara rinci hal - hal yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan.
 - c. Mendorong rumah sakit untuk dapat memperbaiki proses pelayanan pendaftaran rawat jalan.

E. Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

Keaslian	Persamaan	Perbedaan
Riji Asisca Putri (2018)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Tujuan dari peneliti sebelumnya adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi sedangkan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu dengan 5M.
Christiana Sulistiyorini (2008)	Penelitian deskriptif. Teknik data dengan observasi.	Penelitian tersebut dengan judul tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran sedangkan penelitian ini berjudul analisis faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu dengan 5M.
Torry (2016)	Penelitian ini menggunakan desain analisis penelitian deskriptif	Tujuan dari penelitian sebelumnya mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yang berkaitan dengan kepuasan pasien sedangkan penelitian ini menganalisis faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu dengan 5M.