

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Berdasarkan (Permenkes, 2014) pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu.

Menurut (Permenkes, 2008) tentang rekam medis, Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien yang harus dipastikan kelengkapannya untuk membantu mengingat para dokter dan pemberi pelayanan kesehatan dalam pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

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

Menurut (Permenkes, 2008) waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran mudah petugas dapat mengetahui keberadaan berkas tersebut

pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit.

Untuk mencapai tujuan pelayanan secara optimal perlu memperoleh gambaran waktu tunggu pasien baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan studi literasi yang dilakukan terhadap jurnal ditemukan bahwa masih ada banyak yang belum sesuai dengan standar waktu rata-rata yang telah ditetapkan dan untuk literatur terkait waktu tunggu di tempat pendaftaran di Indonesia masih tergolong sedikit. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan kajian terkait dengan judul *literature review* waktu tunggu pasien baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan *service quality* di rumah sakit.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Bagaimanakah aspek waktu tunggu pasien baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *service quality*?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Tujuan Khusus
  - a. Mengidentifikasi waktu tunggu pasien baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *service quality* pada 5 buah rumah sakit
  - b. Membandingkan aspek waktu tunggu pasien baru di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *service quality* pada 5 buah rumah sakit