

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Republik Indonesia tahun 1994 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Setiap sarana pelayanan kesehatan perlu adanya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Upaya tersebut harus disertai dengan adanya sarana penunjang yang memadai dan mendukung dari berbagai faktor yang turut serta dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yaitu sumber daya manusia di dalam unit kerja rekam medis.

Dalam pelayanan rekam medis, alat utamanya adalah formulir, catatan, dan laporan yang digunakan untuk mencatat, merekam transaksi pelayanan pasien di setiap tempat atau unit layanan. Tempat atau unit layanan tersebut bagian tempat penerimaan pasien rawat jalan (Sudra, 2013). Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak membutuhkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan berfungsi sebagai tempat konsultasi, pendidikan, pemeriksaan, dan pengobatan pasien oleh dokter ahli di bidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan.

Kegiatan di tempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien. Prosedur merupakan serangkaian langkah yang saling berhubungan sebagai pedoman pekerjaan sehingga mencapai tujuan yang ditentukan (Budi, 2011).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Prambanan terdapat masalah yaitu pelayanan yang diberikan terlebih dahulu untuk pendaftaran pasien diutamakan untuk pasien yang mendaftar *online*, sedangkan untuk pasien yang mendaftar langsung pelayanannya terhambat.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* di RSUD Prambanan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Prambanan
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan secara langsung dan tidak langsung (*online*)
 - b. Mengetahui faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan unsur manajemen (5M)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Menambah pengetahuan dan pengalaman di bidang ilmu rekam medis khususnya tentang evaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Prambanan
2. Bagi Rumah Sakit
Dapat dijadikan masukan dalam mengambil kebijakan tentang evaluasi pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Prambanan
3. Bagi Akademik
Sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu rekam medis tentang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Prambanan

E. Keaslian Penelitian

1. Menurut penelitian Saputri (2016) Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ditemukan masalah yaitu belum adanya standar waktu pelayanan pasien termasuk pendistribusian DRM, sehingga pelayanan menjadi tidak teratur. Berdasarkan hal tersebut, dijumpai keluhan lama waktu pendaftaran. Sebenarnya telah ada kontrol untuk mengukur waktu pelayanan pasien dengan cara penggunaan waktu tanggap (*respon time*), akan tetapi *respon time* sering tidak dilengkapi bahkan tidak dilampirkan oleh petugas. Jenis penelitian yaitu deskriptif, metode menggunakan observasi dan wawancara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan metode observasi dan wawancara, jenis penelitian yaitu deskriptif kualitatif.
2. Menurut Solikhah (2013) Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul terdapat kendala kekurangan SDM sehingga menimbulkan *overload* pekerjaan bagi tenaga kerja, hal tersebut dilihat dari porsi program yang dikerjakan oleh para tenaga kerja di bagian sistem informasi pendaftaran tersebut, dan kekurangan sarana dan prasarana penunjang dan pengolahan sistem informasi pendaftaran rawat jalan. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan metode observasi. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya yaitu judul yang berbeda “evaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan” dan lokasi penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan observasi secara langsung dan jenis penelitian deskriptif kualitatif.
3. Menurut Sulistiyorini (2012) Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Terdapat kendala pada waktu tunggu pasien lama rata-rata 12 menit 4 detik, faktor yang memengaruhi lama tidaknya waktu tunggu pasien lama yang tidak membawa KIB yang dapat memengaruhi pencarian dokumen rekam medis. Dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak filing,

waktu tunggu pasien yang lama berpengaruh pada pasien berikutnya. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, metode pengumpulan data dengan wawancara dan pedoman observasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya: sama-sama meneliti di tempat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, jenis penelitian yaitu deskriptif dan metode yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Sedangkan perbedaannya: lokasi penelitian dan penelitian ini tidak menggunakan pendekatan *cross sectional* serta waktu penelitian yang berbeda yaitu 2018.

4. Menurut Solihah (2018) Keefektifan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten, terdapat kendala dalam pelaksanaan sistem belum diimbangi dengan sikap yang bijak oleh penggunanya, yaitu pembatalan pendaftaran *online* tanpa konfirmasi. Pelaksanaan pendaftaran *online* di rumah sakit ini dijelaskan dalam SOP pendaftaran rawat jalan melalui SMS atau *whatsapp*. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, metode pengumpulan data secara observasi. Persamaan : sama-sama meneliti di bagian pendaftaran rawat jalan metode yang dikumpulkan yaitu observasi, perbedaan: jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara dan observasi, lokasi dilakukan di RSUD Prambanan.
5. Sedangkan menurut Ilyas (2017) pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit Palembang, bahwa waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan pada pasien baru membutuhkan waktu 8,5 menit dan kurang lebih 7 menit untuk pasien lama. Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah tidak membawa kartu berobat, tidak membawa kartu identitas, latar belakang sosial ekonomi, dan budaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan obserasi. Persamaan: sama-sama meneliti di bagian pendaftaran rawat jalan, jenis penelitian deskriptif kualitatif serta metode yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Perbedaan penelitian ini dilakukan di RSUD Prambanan dan waktu dilaksananakan pada tahun 2018.