

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai pelayanan, seperti pelayanan unit gawat darurat (UGD), rawat jalan, dan rawat inap (Permenkes RI, 2014). Rumah sakit atau pelayanan medis memiliki fungsi memberikan pelayanan terbaik dan sebaik-baiknya kepada pasien yang membutuhkan pelayanan untuk dapat menyelesaikan masalah terkait kesehatan pasien. Rumah sakit juga dikenal sebagai pelayanan medis yang memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada seluruh masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan gawat darurat. Pelayanan gawat darurat merupakan pemberian pertolongan pertama bagi pasien yang mengalami kegawatdaruratan yang langsung membutuhkan pelayanan keselamatan untuk menghindari resiko seperti kematian (Wahyuni & Setijaningsih, 2021). Pelayanan keselamatan yang diselenggarakan rumah sakit harus adanya pencatatan seperti identitas pasien dan catatan tindakan atau yang sering disebut Rekam Medis (RM).

Rekam medis dalam Permenkes RI nomor 269 tahun 2008 memiliki pengertian sekumpulan catatan dan dokumen yang dijadikan dalam 1 berkas yang berisi terkait identitas pasien, proses identifikasi, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan berbagai pelayanan medis lainnya di fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes RI, 2008). Unit kerja rekam medis termasuk gerbang utama pelayanan pasien khususnya di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (TPPGD). TPPGD adalah bagian utama di rumah sakit yang bertanggung jawab untuk mengelola penerimaan dan pendaftaran pasien serta menyediakan perawatan 24 jam bagi pasien. Pada dasarnya pasien TPPGD berada dalam keadaan darurat (*emergency*), sehingga petugas TPPGD harus cekatan saat melakukan pendaftaran pasien. Selain itu, petugas pendaftaran memiliki resiko tinggi terhadap penularan penyakit. Kontak langsung pasien dan keluarga pasien menjadi penyebab utama penularan penyakit seperti *Covid-19*.

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) merupakan suatu penyakit yang saat ini menjadi wabah penyakit yang mengancam kesehatan dan telah menarik perhatian dunia. Organisasi Kesehatan Dunia menetapkan pada 30 Januari 2020 bahwa pandemi *Covid-19* merupakan darurat kesehatan di masyarakat yang kondisinya menjadi perhatian di tingkat nasional maupun di tingkat internasional (Kemendagri RI, 2020). Keadaan ini menjadi pandemi untuk masyarakat di semua kalangan, khususnya di kalangan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dituntut untuk selalu mencegah dan mengendalikan potensi penularan *Covid-19* agar tidak menyebar luas. Pihak rumah sakit tentu melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan (Wahyuni & Setijaningsih, 2021).

Prosedur kerja adalah tahapan atau urutan yang bertujuan agar suatu aktivitas yang dikerjakan dapat berjalan lancar. Prosedur Kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) sudah diatur oleh DPP PORMIKI dengan menetapkan SE No. HM 01.01/02/III/2020 (PORMIKI, 2020). Salah satunya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Tjitrowardojo yang merupakan rumah-sakit kelas B yang berlokasi di Jawa Tengah, tepatnya di Kabupaten Purworejo. RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo merupakan rumah sakit rujukan *Covid-19* terbesar di Kabupaten Purworejo.

Petugas di TPPGD harus senantiasa untuk lebih ketat mematuhi dan menaati protokol kesehatan dikarenakan di bagian TPPGD merupakan bagian yang paling utama sebagai ujung tombak pelayanan rumah sakit khususnya kegawatdaruratan. Banyak upaya perlindungan yang harus dilakukan oleh pihak rumah sakit antara lain, memberikan sekat di bagian TPPGD, selalu mengingatkan untuk memakai masker, mencuci tangan dan yang paling utama adalah menjaga jarak (*sosial distancing*), serta penggunaan sarung tangan bagi petugas di bagian TPPGD.

Studi pendahuluan pada 12 Maret 2022 di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo didapatkan bahwa saat pandemi seperti saat ini, penumpukan pasien akan terjadi di bagian TPPGD sehingga mengakibatkan kerumunan massal dan menyebabkan pasien tidak menjaga jarak (*sosial distancing*). Banyaknya pasien

yang mengangtri menyebabkan petugas mengabaikan protokol kesehatan yang ada, seperti petugas tidak mengenakan alat pelindung diri berupa sarung tangan bedah, kontak fisik terjadi ketika pasien menyerahkan Kartu Identitas Berobat (KIB). Selain itu, pasien yang datang mengisi Kartu Indeks Utama Pasien (KIUP) di bagian pendaftaran pasien menjadi satu dengan meja petugas. Hal ini dapat meningkatkan penyebaran virus *Covid-19* pada saat melakukan pendaftaran, baik bagi petugas maupun bagi pasien yang datang mendaftar.

Pendaftaran pasien merupakan proses pendataan identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungan di setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Urutan proses pelayanan atau alur pelayanan di setiap pelayanan medis mulai dari pasien melakukan pendaftaran, mendapatkan pemeriksaan dokter, sampai dengan keluar atau meninggalkan tempat pemeriksaan kesehatan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (Wahyuni & Setijaningsih, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami upaya yang dilakukan oleh rumah sakit dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo dalam menangani pencegahan penyebaran *Covid-19* di bagian TPPGD. Dengan ini, maka peneliti mengangkat judul Manajemen Pelayanan Pendaftaran Pasien TPPGD dalam Rangka Pencegahan Penularan *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana manajemen pelayanan pendaftaran pasien TPPGD dalam rangka pencegahan penularan *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tentang manajemen pelayanan pendaftaran pasien TPPGD dalam rangka pencegahan penularan *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui alur dan prosedur pelayanan pendaftaran pasien di bagian TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo.
- b. Mengetahui upaya manajemen pendaftaran pasien di bagian TPPGD dalam rangka pencegahan penularan *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan hasil penelitian dapat memberikan manfaat di bidang kesehatan khususnya di bagian TPPGD rumah sakit, dan juga menjadi acuan bagi penelitian lain terkait manajemen pendaftaran di bagian TPPGD. Selain itu, dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian untuk studi lebih lanjut di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan informasi dalam rangka upaya untuk menerapkan ilmu dan mengembangkan ilmu yang diperoleh selama pembelajaran Diploma III di perkuliahan.

- b. Bagi Institusi

Sebagai bahan panduan, pedoman dan pertimbangan untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian dimasa mendatang dan menambah kerja sama institusi dengan pelayanan kesehatan atau rumah sakit.

- c. Bagi Rumah Sakit

Memberikan kritik, saran dan masukan kepada bagian unit rekam medis khususnya pada bagian pendaftaran pasien dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan dan peningkatan kinerja tenaga rekam medis khususnya TPPGD rumah sakit untuk kedepannya.