

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menurut Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁽¹⁾

Permenkes Republik Indonesia Nomor:129/MenKes/SK/III/2008 menyebutkan kegiatan pelayanan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik.⁽²⁾

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran. Pemberian pelayanan di Instalasi Rawat Jalan pertama kali dilakukan di loket karcis yang dikelola oleh bagian Rekam Medis Rawat Jalan.⁽³⁾

Pelayanan yang baik digambarkan oleh rekam medis yang baik, sedangkan rekam medis yang kurang baik menggambarkan tingkat pelayanan medis kurang baik. Dengan alasan tersebut *Joint Comission On Accreditation Of Hospital Organization (JCAHO) USA*, menetapkan bahwa rekam medis penting sebagai alat pengukur kualitas pelayanan medis yang dapat diberikan oleh rumah sakit. Salah satu bentuk pelayanan administrasi di rumah sakit adalah pelayanan rekam medis.⁽⁴⁾

Penyelenggaraan rekam medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya terutama dengan waktu tunggu yang singkat. Waktu tunggu pasien dalam hal ini pada pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen potensial yang menyebabkan ketidakpuasan pada pasien.

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya.⁽⁵⁾

Berdasarkan hasil survey awal pada tanggal 15 Februari 2016 di loket pendaftaran Rekam Medis Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryono dari 30 orang pasien menunjukkan rata – rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan adalah 18 menit 01 detik. Mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan ini tergolong lama. Menurut standar pelayanan minimal Rumah Sakit, penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah ≤ 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama ≤ 15 menit.⁽⁵⁾

Penelitian yang dilakukan Khusnul Khatimah (2011) di RSUD Datu Sanggul Rantau, Banjarbaru di dapatkan hasil bahwa rata – rata waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan adalah 14 menit 55 detik.⁽⁶⁾

Hasil penelitian Wahono (2011) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lama waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien ($p < 0,05$) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat. Keluarga pasien dengan waktu tunggu

yang cepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar. Waktu tunggu pelayanan yang lama, akan menurunkan tingkat kepuasan keluarga pasien.⁽⁷⁾

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RS. Tingkat III Dr. Reksodiwiryio Padang Tahun 2016”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana waktu tunggu pelayanan rekam medis dan apa yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryio Padang Tahun 2016”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis penyebab dari lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryio Padang tahun 2016.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui rata-rata lama waktu tunggu dari pelayanan rekam medis dan mengetahui lama atau tidaknya waktu tunggu dari pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RS Tingkat III Dr. Reksodiwiryio Padang
- b. Mengetahui penyebab lamanya waktu tunggu dari pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RS Tingkat III Dr. Reksodiwiryio Padang

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh dibangku perkuliahan.

b. Bagi RS. Tingkat III Dr. Reksodiwiryio

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit mengenai analisis lamanya waktu tunggu pelayanan di Pendaftaran Rekam Medis Rawat Jalan. Memberikan manfaat untuk pihak yang dijadikan objek penelitian yaitu Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryo sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan mengenai analisis lamanya waktu tunggu pelayanan di Pendaftaran Rekam Medis Rawat Jalan.

c. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai sarana belajar dan pengembangan kemampuan ilmiah, dapat menjadi sumbangan bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat dan bahan masukan bagi penelitian sejenis pada masa mendatang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada analisis lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RS. Tingkat III Dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dengan menghitung rata-rata lama waktu tunggu pelayanan rekam medis pasien di pendaftaran rawat jalan, sedangkan untuk metode kualitatif menggali penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RS. Tingkat III Dr. Reksodiwiryo Padang. Penelitian ini dilakukan untuk dapat menggali informasi secara mendalam dari informan terkait.