

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit ialah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Hasibuan et.al., 2018). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada Bab I Pasal 1 dijelaskan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ merupakan tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi). Menyediakan formulirformulir rekam medis dalam folder dokumen rekam medis, memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan. Tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan di dalam upaya pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2006).

Usaha untuk meningkatkan mutu Rumah Sakit berkaitan dengan pemenuhan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, antara lain pelayanan rekam medis. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Menurut Yu Ying Huang dan Shyh Jane Li (2010), kualitas layanan yang lebih baik untuk mendapatkan kepercayaan pasien. Dengan kata lain, rumah sakit perlu berusaha keras mendapatkan loyalitas pasien dengan meningkatkan

kepuasan pelanggan. Akibatnya, rumah sakit secara bertahap menerapkan banyak pendekatan untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan efisiensi administrasi. Pasien rawat jalan mengharapkan kualitas layanan yang memuaskan. Karena itu, seberapa baik pasien rawat jalan memahami peran dan tanggung jawab mereka selama proses pemberian layanan juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan (Hasbi, 2012).

Menurut Wiyono (2005), mutu produk dan jasa pelayanan secara langsung di pengaruhi oleh 5 area fundamental (5M) yaitu: a) *Men*: kemajuan teknologi, komputer dan lain-lain memerlukan pekerjaan spesialis yang makin banyak, (b) *Money*: meningkatnya kompetisi di segala bidang memerlukan penyesuaian pembiayaan yang luar biasa termasuk untu mutu, (c) *Material*: bahanbahan yang semakin terbatas dan berbagai jenis material yang diperlukan, (d) *Machines dan mechanization*: selalu perlu penyesuaianpenyesuaian seiring dengan kebutuhan kepuasan pelanggan, (e) *Machines information methode*: kecepatan kemajuan teknologi komputer yang harus selalu di ikuti.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan observasi dan wawancara pada tanggal 5 Oktober 2002 di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Punten Batu didapatkan masih ada penempatan petugas rekam medis yang belum sesuai dengan kompetesinya. Ada pasien datang belum terdaftar dionline tapi tetap dilayani dan yang pasien online juga terkadang daftar dapat nomor antrian yang tidak sesuai di pendaftaran online. Serta setiap pendaftaran rawat jalan, rawat inap, gawat darurat menjadi satu tempat pendaftaran dengan jumlah SDM yang mungkin sangat minim ini sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan serta beban kerja suatu petugas pendaftaran.

Keberadaan unit rekam medis pada suatu rumah sakit sangat penting, hal ini karena sebagai sumber informasi yang berasal dari data rekam medis oleh sebab itu maka perlu adanya manajemen mutu yang baik pula dalam pengelolaan rekam medis sehingga dapat digunakan sebagai landasan perencanaan dan untuk menilai kinerja unit pelayanan medis.

Loket pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Punten Batu telah memberikan waktu bagi para pasien pada setiap harinya kecuali hari libur yaitu

dengan membuka pelayanan mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Pasien antri. Semua SDM unit kerja RM di Rumah Sakit Punten bertanggung jawab penuh terhadap tugasnya. Dari segi kedisiplinan semua petugas RM biasanya masuk tepat waktu sesuai jadwal shiftnya. Shift kerja di Rumah Sakit Punten terbagi tiga, yaitu shift pagi (07.00- 15.00) 2 Orang petugas dan shift siang 2 orang petugas (15.00-21.00) dan shift malam (21.00 – 07.00) 1 orang petugas. Jika dari salah satu ada petugas yang libur jadi setiap shift hanya ada 1 orang petugas saja. Saat ini petugas pendaftaran di Rumah Sakit Punten Batu berjumlah 5 orang petugas minim.

Berdasarkan observasi pada tanggal 5 November 2022 terdapat keluhan pasien mengenai lamanya waktu tunggu proses antrian di pendaftaran, ditambah kondisi ruang tunggu yang hanya menyediakan sekitar beberapa kursi, sehingga pendaftar lain harus berdiri memadati area tempat pendaftaran. Jumlah tenaga rekam medis dengan jumlah pasien dan beban kerja tidak sebanding sehingga membuat petugas rekam medis tersebut kadang kewalahan melakukan pekerjaannya. Ditambah pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, gawat darurat serta persalinan semua menjadi satu ditempat pendaftaran dengan jumlah pegawai yang mungkin sangat minim. Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu.

Aspek mutu bentuk suatu cara untuk menilai sifat dan mutu pelayanan dari segi akses, efektifitas, efisiensi, keamanan dan kenyamanan, kontinuitas pelayanan, kompetensi teknis dan hubungan manusia. Indikator kualitas pelayanan kesehatan dapat mengacu pada indikator yang relevan terkait dengan struktur, proses, dan hasil. Penetapan indeks mutu rumah sakit mencerminkan mutu pelayanan rumah sakit. Rekam medis merupakan sistem informasi rumah sakit terdepan dalam menyediakan data yang akurat berdasarkan Kemenkes RI (2009).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengkaji Prosedur (*Menthode*) Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu
- b. Mengkaji Sumber Daya Manusia (*Man*) Di Unit Pendaftaran Pasien Punten Batu
- c. Mengkaji Sarana Dan Prasarana (*Material*) Di Unit Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Punten Batu

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta peneliti terkait dengan pelayanan rekam medis di unit pendaftaran pasien
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pembelajaran dalam ilmu rekam medis dan manajemen kesehatan terutama pada hubungan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan melalui whatsapp terhadap kepuasan pasien.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit

Bisa sebagai bahan evaluasi kerja di unit penerimaan pasien dalam memberikan pelayanan yang sesuai untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Punten Batu.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan unuk pembelajaran didunia pendidikan terutama dalam hal proses pendaftaran pasien serta bias menjalin kerja sama dengan institusi rumah sakit dalam melatih keprofesian rekam medis.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang Anslisis Alur Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu.

