

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok setiap umat manusia. Seseorang yang menderita sakit, memerlukan pertolongan dan pengobatan. Dengan semakin bertambahnya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta seiring dengan perkembangan pola penyakit yang semakin banyak di masyarakat, maka semakin berkembang pula keadaan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, lengkap dan memadai.

Dalam memenuhi upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan kesehatan yang berkualitas RSUD KRT Setjonegoro terus berupaya meningkatkan manajemen rumah sakit secara professional dengan cara melengkapi sarana dan prasarana maupun pengembangan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas serta melaksanakan peran, tugas dan fungsi Rumah Sakit.

Pelayanan rekam medis menjadi topik utama dibidang administrasi kesehatan oleh karena itu pelayanan rekam medis menjadi salah satu standar yang harus dipenuhi untuk peningkatan kualitas pelayanan bagi setiap pelayanan kesehatan.

Definisi rekam medik menurut permenkes 269 tahun 2008 adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan dan tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan lain yang terkait.<sup>[1]</sup>

Menurut Huffman Ek, Rekam Medis adalah rekaman atau catatan mengenai siapa, apa, mengapa, bilamana dan bagaimana pelayanan yang

diberikan kepada pasien selama masa perawatan yang memuat informasi yang cukup untuk mengidentifikasi pasien membenarkan diagnosa dan pengobatan serta merekam hasilnya.<sup>[2]</sup>

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan semua informasi pasien yang diperlukan rumah sakit yang menghasilkan adalah rekam medis termasuk didalamnya informasi yang dihasilkan oleh salah satu prosedur pelayanan rumah sakit yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan disebut juga loket pendaftaran dimana pasien mendaftarkan dirinya atau keluarganya untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit. Pelayanan pasien dinilai dari cara, sikap dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, waktu proses pelayanan yang efisien (tidak menyita waktu pasien terlalu banyak, pelayanan yang cepat dan tepat sasaran), kenyamanan akan fasilitas yang tersedia dirumah sakit.

TPPRJ adalah tempat pertama kali pasien rawat jalan merasakan proses pelayanan dirumah sakit sebelum akan dilakukan pemeriksaan kepada pasien, dimana pasien akan melihat, merasakan dan menilai proses pelayanan awal yang mereka terima, TPPRJ bisa dikatakan sebagai ujung tombak dari sebuah pelayanan awal rumah sakit. Apabila pelayanan awal telah memberi rasa puas atau nilai tambah dimata dan hati pasien. jadi pelayanan pun tidak akan membuat pasien ragu untuk datang lagi pada pemeriksaan selanjutnya.

Pada survei awal sebelumnya peneliti telah melihat beberapa faktor permasalahan yang ada di TPPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo diantaranya: (1) Pasien menunggu lama dengan antrian panjang karena sering terjadi kekosongan petugas diloket pendaftaran saat petugas mencari

DRM pasien dikarenakan petugas lama dalam melakukan pencarian DRM.

Berikut perhitungan waktu pelayanan per pasien di ambil 10 orang pasien:

Table 1.1

NO	No Rekam Medis	Waktu pelayanan dari pendaftaran sampai selesai
1.	562849	12.07 menit
2.	656934	11.58 menit
3.	537590	10.15 menit
4.	657250	13.12 menit
5.	667885	15.17 menit
6.	561068	14.12 menit
7.	402672	10.15 menit
8.	662960	16.17 menit
9.	598135	11.15 menit
10	620614	13.17 menit
Total		126.82 menit
Rata – Rata		12.682 menit

Sumber data: data primer

Dari standar waktu yang ditetapkan 10 menit untuk pelayanan per pasien tapi menjadi rata-rata waktu 12.682 menit. (2) Pendaftaran pasien baru dilakukan secara manual terlebih dahulu kemudian didaftarkan secara elektronik, (3) Ruang tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang selalu padat dikarenakan perawat poli harus mengambil DRM dan bukan tugas mereka, (4) Pada saat jam pelayanan ada beberapa petugas yang masih menyempatkan waktu untuk sarapan saat pelayanan sedang berlangsung.

Dari masalah di atas, terdapat faktor-faktor yang merupakan penyebab dari timbulnya masalah diantaranya adalah: (1) Petugas yang merangkap dua tugas, (2) DRM yang kembali dari poli belum diletakkan kembali ketempatnya tapi dibiarkan menumpuk, hal itu membuat petugas pendaftaran lama dalam mencari DRM pasien sehingga terjadi kekosongan saat pelayanan berlangsung, (3) Alat yang menunjang proses pelayanan seperti komputer, alat pencetak label seringkali terjadi kerusakan saat proses pelayanan berlangsung, (4) Latarbelakang petugas sebagian besar bukan dari D3 RMIK.

Menurut kamus besar bahasa indonesia alur dapat diartikan sebagai jalan atau aturan yang benar, sedangkan prosedur merupakan bagian dari mutu pelayanan dan akreditasi rumah sakit maka dengan adanya prosedur merupakan salah satu bentuk peningkatan mutu pelayanan dan pencapaian nilai akreditasi rumah sakit. Selain itu prosedur sering disebut protap atau prosedur tetap akan merupakan pedoman yang dapat memberi acuan bagi pola kerja yang terarah.<sup>[4]</sup>

Berikut deskripsi secara umum alur prosedur pelayanan TPPRJ diRSUD KRT Setjonegoro Wonosobo berdasarkan tiga unsur yang dikemukakan oleh Donabedian:<sup>[5]</sup> **Registrasi pasien:** yaitu petugas mendaftarkan pasien dengan beberapa persyaratan untuk pasien jaminan dan pasien umum. **Proses:** setiap loket terdiri dari dua orang petugas yang akan mendaftarkan pasien secara bergantian, yaitu petugas A dan B, jika petugas A telah mendaftarkan 10 orang pasien, petugas A akan pergi kebelakang untuk mencari DRM dan posisinya akan digantikan oleh petugas B, seharusnya petugas A dan B harus bergantian diwaktu yang tepat akan tetapi situasi yang belum tentu, beberapa faktor kendala membuat mereka tidak bisa bergantian kembali secara tepat waktu dan menyebabkan terjadi

kekosongan diruang pelayanan pendaftaran pasien. **Output:** setelah mendaftarkan pasien disuruh menunggu dipoli tujuan.

Berdasarkan poin masalah di atas, pada penelitian yang saat ini akan dilakukan untuk meninjau alur prosedur pelayanan Tempat Pendaftaran Rawat Jalan adalah melihat bagaimana gambaran alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan dan sarana-prasarana yang menjadi pengaruh sekaligus pendukung dalam sistem yang ada, melihat bagaimana sumber daya manusia yang ada, menilai kinerja petugas pendaftaran, menilai kepatuhan petugas terhadap prosedur tetap dan kebijakan yang ada, melihat fungsi filing dan URJ sebagai fungsi terkait TPPRJ.

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Alur Prosedur Pelayanan di bagian TPPRJ di rumah sakit umum daerah KRT Setjonegoro Wonosobo dengan judul "Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Umum Daerah KRT Setjonegoro Wonosobo tahun 2016".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya yaitu Bagaimana Gambaran alur prosedur pasien rawat jalan di TPPRJ Rumah Sakit Daerah KRT Setjonegoro Wonosobo?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Menganalisis Pelaksanaan Alur Prosedur pelayanan di TPPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo tahun 2016.

### 2. Tujuan khusus

a. Mendeskripsikan karakteristik petugas yang ada di bagian TPPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo tahun 2016.

- b. Mendeskripsikan prosedur tetap yang ada di bagian TPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo tahun 2016.
- c. Mendeskripsikan kebijakan yang ada di bagian TPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo tahun 2016.
- d. Mendeskripsikan sarana di bagian TPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo tahun 2016.
- e. Mendeskripsikan prosedur pendaftaran pasien di TPRJ RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo.
- f. Mendeskripsikan area kerja di TPRJ RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo.

#### **D. Manfaat**

##### 1. Bagi Peneliti

Menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan tentang *medical record and health information*.

##### 2. Bagi Rumah sakit

Sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

##### 3. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi untuk pembelajaran dalam pengembangan pendidikan khusus dalam ilmu Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

#### **E. Ruang Lingkup**

##### 1. Lingkup Penelitian

Lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah *Medical Record and Health Information*.

##### 2. Lingkup Materi

Masalah yang diteliti alur prosedur pelayanan rawat jalan

##### 3. Lingkup Lokasi

Tempat pengambilan data di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo

#### 4. Lingkup Metode

Metode penelitian survei Deskriptif, studi Literatur

#### 5. Lingkup Objek

Objek yang diteliti adalah Alur Prosedur Pelayanan Rawat Jalan, subjeknya adalah 9 petugas pendaftaran dan 1 kepala Rekam Medis.

#### 6. Lingkup Waktu

Waktu yang digunakan adalah bulan MEI 2016

### F. Keaslian Penelitian

Table 1.2

No	Nama peneliti	Judul	Metode
1	Pramudyah Paras Sulistyorini	Tinjauan Sistem Pelayanan Rekam Medis Di tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Karangayu Semarang tahun 2014	Metode yang digunakan: Pedoman wawancara dan observasi. Variabel penelitian: (1) sistem penomoran, (2) sistem penamaan, (3) sarana, (4) pelayanan rekam medis
2	Teguh Puji Krisnanto	Tinjauan Pelaksanaan Alur Prosedur Informed Consent Pasien Bedah Di Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran	Metode yang digunakan pedoman wawancara dan observasi: Variabel penelitian: (1) protap, (2) kebijakan, (3) informasi, (4) pihak-pihak yang berhak memberikan persetujuan
3	Wahyu Sofian Hidayat	Tinjauan Kinerja Petugas Rekam Medis Di BPKM Semarang Guna Peningkatan Pelayanan Kesehatan	Metode yang digunakan pedoman wawancara dan Pedoman observasi. Variabel yang digunakan: (1) karakteristik petugas, (2) pelaksanaan kegiatan pendaftaran, (3) hasil kerja, (4) kinerja
4	Natalia Pepy Chandra	Tinjauan Prosedur Pengembalian DRM Rawat Inap Di Unit Rekam Medis	Metode yang digunakan pedoman observasi dan pedoman wawancara Variabel yang digunakan: (1) perawat, (2) protap pengembalian DRM, (3) kebijakan pengembalian DRM, (4) pelaksanaan pengembalian DRM, (5) sarana pengembalian DRM
5	Maria ivoni natara	Tinjauan Pelaksanaan Prosedur Pelepasan Informasi Medis Untuk Keperluan Visum Et Repertum dari Aspek Teori Di Rumah Sakit Pantiwilasa Dr.Cipto Semarang tahun 2014	Metode yang digunakan adalah pedoman wawancara dan pedoman observasi. Variabel yang digunakan: (1) protap, (2) pelaksanaan prosedur pelepasan informasi medis, (3) kesesuaian antara pelaksanaan prosedur dengan teori.

Perbedaan dari keaslian di atas dengan penelitian yang akan dilaksanakan pada bulan april 2016 yaitu tempat yang berbeda dan waktu yang berbeda. Penelitian ini akan dilakukan di TPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo pada bulan Mei tahun 2016.