

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan perorangan adalah setiap kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.<sup>(1)</sup>

Salah satu unit layanan kesehatan di rumah sakit adalah rekam medis. Rekam medis merupakan salah satu bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi. Di dalam rekam medis berisi data klinis pasien selama proses diagnosis dan pengobatan (*treatment*). Oleh karena itu, setiap kegiatan pelayanan medis harus mempunyai rekam medis yang lengkap dan akurat untuk setiap pasien dan setiap dokter dan dokter gigi wajib mengisi rekam medis dengan benar, lengkap dan tepat waktu.<sup>(2)</sup> Kegunaan utama rekam medis adalah sebagai bukti perjalanan penyakit pasien dan pengobatan yang telah diberikan, alat komunikasi diantara para tenaga kesehatan yang memberikan perawatan kepada pasien, sumber informasi untuk riset dan pendidikan, serta sebagai sumber dalam pengumpulan data statistik

kesehatan. Pengelolaan rekam medis di rumah sakit adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya mencapai tujuan rumah sakit, yaitu peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam pengelolaan rekam medis untuk menunjang mutu pelayanan bagi rumah sakit, pengelolaan rekam medis harus efektif dan efisien.<sup>(3)</sup>

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 peningkatan mutu pelayanan dan pencapaian nilai kualitas pelayanan rumah sakit. Selain itu prosedur sering disebut protap atau prosedur tetap yang dimana merupakan pedoman yang dapat memberi acuan bagi pola kerja yang terarah.<sup>(4)</sup> Prosedur tetap (Protap) merupakan suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dimana terdapat ketentuan tugas pokok dan fungsi maupun peran setiap pegawai rumah sakit serta tata cara atau prosedur yang harus dilaksanakan. Protap memiliki pengertian sebagai suatu proses kegiatan untuk menyimpan dan menjajarkan dokumen rekam medis, serta melayani proses peminjaman dan pengembalian dokumen rekam medis seorang pasien untuk keperluan tertentu di instalasi rekam medis.<sup>(5)</sup>

Pelayanan Rawat Jalan (*ambulatory*) adalah satu bentuk pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Untuk

diperhatikan bahwa sekalipun prinsip pokok program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidak banyak berbeda dengan berbagai pelayanan kesehatan lainnya, menyebabkan penyelenggaraan program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidak semudah yang diperkirakan.<sup>(6)</sup>

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada bulan April 2016, ditemukan masalah yaitu belum adanya standar waktu pelayanan pasien termasuk pendistribusian DRM, sehingga pelayanan menjadi tidak terukur. Berdasarkan hal tersebut, dijumpai keluhan terhadap lama waktu pelayanan pendaftaran. Sebenarnya telah ada kontrol untuk mengukur waktu pelayanan pasien dengan cara penggunaan waktu tanggap (*response time*), akan tetapi *response time* sering tidak dilengkapi bahkan tidak dilampirkan oleh petugas.

Dengan adanya kendala yang berpengaruh terhadap pelayanan pasien Rumah Sakit Ken Saras inilah yang membuat ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan analisa pada masalah tersebut. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan pasien di Rumah Sakit Ken Saras semakin tertib, cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebijakan yang telah ada, karena Rumah Sakit Ken Saras tergolong Rumah Sakit baru yang baru didirikan Tahun 2007.

Rumah Sakit juga dapat memaksimalkan potensi yang ada dalam diri setiap petugas dalam melakukan pelayanan pasien kepada pasien. Dengan latar belakang masalah diatas maka, penulis tertarik untuk

mengambil judul *Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang Tahun 2016*

## **B. Rumusan Masalah**

Adanya permasalahan lamanya pelayanan pasien rawat jalan maka dapat dirumuskan pertanyaan yaitu “Bagaimana hasil evaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RS Ken Saras Kabupaten Semarang Tahun 2016? ”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RS Ken Saras Tahun 2016.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik petugas pendaftaran rawat jalan dan karakteristik petugas meliputi umur, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan, dan pelatihan.
- b. Mengetahui standar operasional prosedur pelayanan pendaftaran pasien
- c. Mengidentifikasi sarana pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ.
- d. Mengetahui aspek kepatuhan petugas kepada SOP.
- e. Menganalisis pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Akademik

Memberi masukan dan pengembangan untuk penelitian lebih lanjut

3. Bagi Peneliti

a. Menambah pengalaman peneliti dalam penerapan ilmu rekam medis khususnya dalam sistem alur prosedur pelayanan pasien.

b. Meningkatkan wawasan dalam mengidentifikasi suatu masalah serta pemecahannya

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

1. Lingkup penelitian

Lingkup penelitian adalah rekam medis dan informasi kesehatan.

2. Lingkup Materi

Materi yang diambil adalah alur prosedur pelayanan pasien khususnya pelayanan pasien rawat jalan.

3. Lingkup lokasi

Penelitian ini dilakukan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) RS Ken Saras Kabupaten Semarang.

#### 4. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara.

#### 5. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei 2016

### F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1  
Tabel Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Metode
1.	Eltina Lupitasari Dewi	Tinjauan Prosedur Pelayanan Dokumen Rekam Medis Poliklinik Dari Filing RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2014	Metode penelitian : Kuesioner dan observasi Variabel Penelitian: Pengetahuan petugas filing, Sarana , Prosedur pengembalian DRM, Prosedur pelayanan DRM
2	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: Karakteristik petugas, Pelaksanaan kegiatan pendaftaran, Hasil kerja, Kinerja
3	Muhammad Doni Setyawan	Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien di TPRJ RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2016	Metode yang digunakan pedoman wawancara dan observasi: Variabel penelitian: Karakteristik

			Petugas, Sarana dan Prasarana, Prosedur Tetap dan Waktu Tunggu Pasien TPPRJ
4	Reno Rizky Andhika	Sistem distribusi berkas rekam medis untuk keperluan rawat jalan di RS Hermina Pandanaran Semarang Tahun 2015	Metode yang digunakan pedoman wawancara dan observasi. Variabel penelitian: karakteristik petugas, prosedur tetap
5	Desi Ariyani	Tinjauan Kepatuhan Petugas Filing Rawat Jalan Terhadap Protap Filing Rekam Medis di RSUD Kota Semarang Tahun 2014	Metode yang digunakan deskriptif dan cross sectional. Variabel penelitian : Karakteristik dan Kepatuhan

Dari penelitian sebelumnya terdapat perbedaan yaitu meneliti di rumah sakit yang berbeda, variabel yang akan diteliti berbeda, dan waktu penelitian yang berbeda.