

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rekam medis ialah suatu dokumen yang memuat keterangan tentang data diri pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diterima oleh pasien. Hal tersebut sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022. Tujuan penyelenggaraan rekam medis adalah guna terciptanya administrasi yang tertib dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, agar pasien merasa puas terutama dalam hal waktu tunggu maka pelayanan rekam medis harus berkualitas tinggi dan memenuhi standar pelayanan yang berlaku.

Instansi rawat jalan adalah pelayanan kesehatan pada salah satu unit di puskesmas yang tidak lebih dari 24 jam dalam pelayanan pengobatannya, termasuk dalam prosedur terapeutik dan diagnostik. Instansi rawat jalan merupakan pelayanan diagnostik dan terapeutik serta pelayanan pengobatan yang diberikan pada pasien dalam lingkungan tidak membutuhkan perawatan atau pengobatan rawat inap. Tujuan dari adanya pelayanan pada rawat jalan adalah untuk dapat memberikan pasien kesempatan dalam melakukan konsultasi langsung dengan dokter spesialis sesuai dengan keluhan, tindakan pengobatan yang akan jalani bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang dan mendapatkan tindak lanjut mengenai kondisi yang harus dikontrol. (Alissa & Fitri, 2022)

Waktu tunggu yang terlalu lama menunjukkan ketidakefektifan pada pelayanan di rumah sakit. Pasien akan menilai pelayanan Kesehatan berdasarkan waktu tunggu pelayanan daripada keahlian dan keterampilan petugasnya. Masalah waktu tunggu yang lama telah terjadi di negara maju maupun negara berkembang. Waktu tunggu yang lama menjadi salah satu aspek yang paling mengganggu dari sistem pemberian pelayanan Kesehatan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengurangi jumlah waktu pasien yang harus menunggu di luar. Karena pengaruhnya terhadap standar

pelayanan, kepuasan pasien sekarang sangat diperhatikan di semua pelayanan Kesehatan. (Rada & Oktavy, 2023)

Waktu tunggu pendaftaran di rumah sakit merupakan pelayanan pertama masyarakat, sebagai pintu gerbang rumah sakit yang berperan penting memberikan kesan pertama pasien bagi masyarakat. Antrian di loket yang terlalu panjang dan lama dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan kesehatan. Selain tidak efektif, antrian yang lama akan membuat pasien tidak nyaman dan pada akhirnya tidak memuaskan pasien. (Havivah & Meira, 2021)

Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit memiliki peran penting untuk selalu memberikan kepuasan bagi pasien yang mendaftar. Kepuasan pasien tersebut akan berdampak baik bagi stabilitas rumah sakit. Sumber ketidakpuasan dengan kesehatan yang sering dirasakan oleh pasien adalah jumlah waktu mereka menunggu selama melakukan kunjungan di poliklinik. Ada sebagian studi yang membuat dokumentasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dan hasilnya turun. Hubungan ini telah terdokumentasi dengan baik dalam situasi umum yang melibatkan pasien menunggu. (Marice Simarmata et al. 2021)

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap suatu layanan di instansi layanan kesehatan dapat diakibatkan oleh waktu tunggu yang lama ketika berobat. Ketidakpuasan yang dirasakan bisa dikurangi dengan cara mengatur waktu tunggu pelanggan, menentukan strategi kepuasan selama jeda menunggu. Pasien akan merasa puas jika waktu tunggu yang sebenarnya lebih pendek daripada batas waktu yang dijanjikan. (Jul Asdar Putra Samura et. al., 2022)

Berdasarkan uraian diatas oleh karena itu penulis terdorong untuk melakukan penelitian tentang “Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Cirebon Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran umum karakteristik responden
- b. Mengetahui gambaran umum waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon
- c. Mengetahui gambaran umum kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon
- d. Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Cirebon

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat diharapkan memberi masukan ilmu sebagai bahan pembelajaran dan memperkaya wawasan di bidang rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan bahan masukan upaya peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Permata Cirebon

b. Bagi Unit Rekam Medis

Dapat dijadikan sebagai salah satu upaya meningkatkan pengetahuan rekam medis dibagian waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

c. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam aspek penyelenggaraan rekam medis khususnya dalam kegiatan waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan serta dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan berlangsung.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Alissa Ikrima Munawwaroh & Fitri Indrawati	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep	Kuantitatif	Waktu Tunggu, Pelayanan Dan Pendaftaran, Akses Informasi, Pelayanan Selama Pandemi, Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lerep.	Pelayanan dan Pendaftaran, Empati, Pelayanan dan Pendaftaran, Empati, Akses Informasi, Pelayanan Selama Pandemi, Puskesmas Lerep
2.	Rada Febria Kurniawati & Oktavy Budi Kusumawardhani	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit	Kuantitatif	Sumber Daya Manusia, Standar Prosedur Operasional, Standar Prosedur Operasional dan Proses Pelayanan	Standar Prosedur Operasional, Rumah Sakit
3.	Havivah Milaenia Fitri & Meira Hidayati	Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Waringinkurung	Desain observasional analitik dengan pendekatan cross sectional	Waktu Tunggu Pasien BPJS, Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dan Sumber Daya Manusia	Waktu Tunggu Pasien BPJS, Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dan Puskesmas Waringinkurung
4.	Marice Simarmata, Balqis Wasliati, Felix Kasim dan Ira Cahyani Saragih	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	Observasional dengan studi cross-sectional	Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien dan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	Rumah Sakit Grandmed dan waktu tunggu pasien baru

No	Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
5.	Jul Asdar Putra Samura, Balqis Wasliati dan Raja Safriana Fadillah	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif	Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien	Sumber Daya Manusia, Rumah Sakit