

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis perorangan yang komprehensif dan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan medik dan non medik yang salah satu diantaranya yaitu menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes RI, 2018). Hal tersebut juga ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Pasal 46 ayat 1 tentang Praktik Kedokteran dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang menyatakan bahwa setiap dokter ataupun dokter gigi sebagai salah satu elemen utama yang memberikan layanan kesehatan dan wajib membuat rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen yang memuat identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan layanan lainnya yang diberikan kepada pasien selama pasien mendapatkan perawatan dan pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis merupakan dokumen penting yang harus diisikan secara lengkap dan jelas untuk menghasilkan informasi dan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan suatu rumah sakit (Konsil Kedokteran Indonesia, 2006). Kualitas pelayanan rekam medis dapat berjalan secara optimal apabila didukung dengan pelayanan kesehatan yang bermutu yang salah satunya yaitu pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan (Sudra, 2017).

Depkes RI (2006) menyatakan bahwa tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah bagian dari unit rekam medis yang merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan pertama dan melakukan registrasi ketika hendak melakukan pengobatan di unit rawat jalan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan harus memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan terutama dalam hal pemberian

pelayanan pendaftaran kepada pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Setiadi dan Sugiyanto, 2012).

Mutu pelayanan rumah sakit akan dinilai pertama kali oleh pasien atau keluarga pasien yang salah satunya yaitu dalam hal kecepatan pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang tidak sesuai dengan standar akan berdampak pada pelayanan pasien yang selanjutnya, sehingga pasien tidak segera dilayani dan waktu tunggu pasien selanjutnya menjadi lebih lama (Bustani dkk., 2015). Lama waktu pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan masih menjadi salah satu permasalahan yang terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan, yang salah satunya yaitu terjadi di RSUD Kabupaten Kediri.

RSUD Kabupaten Kediri merupakan rumah sakit milik pemerintah tipe B yang terletak di Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 01, Cangkring, Pelem, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur. RSUD Kabupaten Kediri selalu berusaha memberikan mutu pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan, namun berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan masih terjadi permasalahan di RSUD Kabupaten Kediri yaitu terkait lama waktu pelayanan pendaftaran di TPPRJ. Permasalahan tersebut merupakan salah satu permasalahan yang terjadi di RSUD Kabupaten Kediri karena semakin lama pasien mendapatkan pelayanan maka semakin menumpuk jumlah pasien yang belum mendapatkan pelayanan, sedangkan jumlah pasien rawat jalan yang harus dilayani pada setiap harinya tidak sedikit. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, berikut ini adalah data jumlah pasien yang datang ke RSUD Kabupaten Kediri pada bulan Agustus - Desember 2022 :

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pasien <i>Online</i></b>	<b>Jumlah Pasien <i>Offline</i></b>	<b>Total</b>
Agustus	2078	6591	8669
September	2004	6571	8575
Oktober	2090	6476	8566
November	2112	6713	8825
Desember	2208	6804	9012
<b>Rata-Rata</b>	<b>2098</b>	<b>6631</b>	<b>8729</b>

Sumber : Data Sekunder Jumlah Pasien Rawat Jalan, 2022

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu secara *online* dan *offline* seperti yang disajikan dalam tabel 1.1. Rata-rata jumlah pasien yang datang di RSUD Kabupaten Kediri sebesar 8729 dengan jumlah pasien terbanyak yaitu pasien yang melakukan pendaftaran secara *offline* dengan rata-rata 6631.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri Nomor 188.4/67/418.67/2019, proses pendaftaran pasien rawat jalan memiliki standar waktu pelayanan yaitu  $\leq 10$  menit per pasien. Pada tanggal 25 Agustus - 2 September 2022, peneliti telah melakukan observasi di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri dan mendapatkan data terkait pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan mulai dari pasien dipanggil oleh petugas pendaftaran hingga pasien selesai dilayani oleh petugas yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri

Tanggal	No.	Pelayanan Pendaftaran			Jenis Pasien	Cara Bayar	Poli	Penyebab
		Pasien Dipanggil Petugas	Pasien Selesai Dilayani	Total Waktu (menit)				
25/8/2022	B11	08.00	08.13	13	Lama	BPJS	Jantung	Pasien tidak membawa KIB dan koneksi internet buruk
25/8/2022	A16	08.16	08.37	21	Baru	BPJS	Jantung	Pasien masih mengisi <i>form</i> , koneksi internet buruk dan tidak ada <i>printer KIB</i>
25/8/2022	B32	09.06	09.17	11	Lama	BPJS	Mata	Koneksi jaringan internet buruk dan <i>finger print</i> sulit terbaca
25/8/2022	D28	10.13	10.28	15	Baru	BPJS	Mata	Tidak ada <i>printer SEP</i>
26/8/2022	D07	07.53	08.36	43	Baru	BPJS	Anak	Pasien masih mengisi <i>form</i> dan tidak ada <i>Printer SEP</i>
26/8/2022	B21	08.23	08.35	12	Lama	BPJS	Jantung	<i>Finger print</i> sulit terbaca

Tanggal	No.	Pelayanan Pendaftaran			Jenis Pasien	Cara Bayar	Poli	Penyebab
		Pasien Dipanggil Petugas	Pasien Selesai Dilayani	Total Waktu (menit)				
29/8/2022	C04	07.33	07.51	18	Lama	<i>Inhealth</i>	THT	Petugas kurang paham input data pada <i>Inhealth</i>
29/8/2022	B14	07.58	08.10	12	Lama	BPJS	Jantung	Pasien tidak membawa surat rujukan
29/8/2022	B27	08.35	08.48	13	Lama	BPJS	Saraf	Koneksi jaringan internet buruk
29/8/2022	C77	11.00	11.12	12	Baru	BPJS	Mata	Tidak ada <i>printer KIB</i>
30/8/2022	B04	07.29	07.40	11	Lama	BPJS	Bedah	Pasien tidak membawa surat rujukan
30/8/2022	A21	08.12	08.33	21	Baru	BPJS	Anak	Pasien masih mengisi <i>form</i> dan tidak ada <i>printer KIB</i>
30/8/2022	C19	08.29	08.40	11	Lama	BPJS	Obgyn	Pasien tidak membawa surat kontrol
30/8/2022	B28	08.43	08.57	14	Baru	BPJS	Jantung	Pasien tidak hafal no. HP, tidak membawa surat rujukan, dan tidak ada <i>printer KIB</i>
30/8/2022	D29	09.42	09.59	17	Baru	BPJS	Bedah	Tidak ada <i>printer SEP</i>
31/8/2022	C21	08.22	08.34	12	Baru	BPJS	Jantung	Tidak ada <i>printer KIB</i>
31/8/2022	D09	08.42	09.08	26	Baru	Umum	Bedah Mulut	Pasien masih mengisi <i>form</i>
31/8/2022	B43	08.45	08.57	12	Lama	BPJS	Tulang	Pasien tidak membawa surat kronologi
1/9/2022	B05	07.34	07.48	14	Lama	BPJS	Mata	Pasien tidak membawa KIB dan <i>finger print</i> sulit terbaca
1/9/2022	C07	07.36	07.50	14	Baru	BPJS	Gigi	Tidak ada <i>printer KIB</i>
1/9/2022	D05	07.33	07.57	24	Baru	Umum	Dalam	Pasien masih mengisi <i>form</i>
2/9/2022	D02	07.27	07.45	18	Baru	BPJS	Jantung	Tidak ada <i>printer SEP</i>
2/9/2022	D06	07.52	07.15	23	Baru	Umum	THT	Pasien masih mengisi <i>form</i>

Sumber : Data Primer Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kabupaten Kediri masih belum berjalan secara optimal yaitu  $\geq 10$  menit yang melebihi standar yang telah ditetapkan. Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat membuat antrian pasien di loket menjadi semakin panjang yang dapat berdampak pada pasien selanjutnya sehingga tidak segera mendapatkan pelayanan. RSUD Kabupaten Kediri memiliki beberapa loket pendaftaran dengan tugas dan fungsi masing-masing dalam memberikan pelayanan pendaftaran yang dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Jumlah Loket Pendaftaran dan Pelayanan yang Diberikan

Nama Loket	Pelayanan Pendaftaran yang Diberikan
Loket A	Melayani pasien lama dengan status pasien BPJS yang mendaftar secara <i>offline</i> yang dikhususkan untuk pasien geriatri, anak, dan kandungan
Loket B	Melayani pasien lama dengan status pasien BPJS yang mendaftar secara <i>offline</i>
Loket C	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien umum, BPJS, dan <i>Inhealth</i> untuk pasien yang mendaftar secara online yaitu melalui WA
Loket D	Melayani pasien baru dengan status pasien umum, BPJS, <i>Inhealth</i> dan Jamkesda untuk pasien yang mendaftar secara <i>offline</i>

Sumber : Data Primer Jumlah Loket Pendaftaran di RSUD Kabupaten Kediri

RSUD Kabupaten Kediri memiliki 4 (empat) loket pendaftaran yang memiliki fungsi yang berbeda-beda pada setiap loket seperti yang disajikan dalam tabel 1.3. Berdasarkan data yang telah diperoleh masih terjadi ketidaksesuaian fungsi loket pendaftaran yang dapat menyebabkan pelayanan pendaftaran menjadi lebih lama seperti yang ditunjukkan pada nomor antrian A16, A21, dan B28 yang dapat dilihat pada tabel 1.2. Pasien tersebut merupakan pasien yang baru pertama kali datang untuk berobat ke RSUD Kabupaten Kediri, namun tidak melakukan registrasi pada loket yang melayani registrasi untuk pasien baru. Hal tersebut tidak sesuai dengan fungsi loket A dan B yang seharusnya memberikan pelayanan pada pasien lama dengan status pasien BPJS yang melakukan pendaftaran dengan datang langsung di RSUD Kabupaten Kediri.

Ketidaktepatan waktu pemberian pelayanan pendaftaran kepada pasien rawat jalan merupakan sebuah perilaku dari petugas pendaftaran yang tidak sesuai dengan prosedur kerja rekam medis (Listyorini dan Kalbuadi, 2017). Faktor perilaku petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada pasien rawat

jalan dapat dikaitkan dengan Teori Perilaku Lawrence Green yang meliputi *predisposing factor*, *enabling factor*, dan *reinforcing factor*.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi dan wawancara awal kepada kepala rekam medis dan petugas pendaftaran di RSUD Kabupaten Kediri, faktor penyebab lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan berdasarkan *predisposing factor* yaitu kurangnya pengetahuan petugas terkait standar waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan terdapat petugas yang belum memberikan informasi secara jelas kepada pasien terkait pentingnya KIB dan kelengkapan persyaratan pendaftaran, sehingga pasien akan kesulitan menangkap informasi yang disampaikan dan pasien akan terus bertanya kepada petugas pendaftaran. Pada *enabling factor* yaitu jumlah *printer* yang tidak sesuai dengan jumlah loket pendaftaran, kendala jaringan internet yang masih sering terjadi, dan *finger print* untuk pasien BPJS (mata, jantung, dan rehabilitasi) sulit untuk terdeteksi ke dalam sistem. Serta pada *reinforcing factor* yaitu penggunaan SOP yang belum berjalan dengan optimal.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Marlina (2021) yang menyebutkan bahwa penyebab lama pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yaitu pada *predisposing factor* ditemukan bahwa petugas tidak memberi tahu pasien terkait pentingnya menyimpan dan membawa kartu berobat ketika pasien kembali datang untuk melakukan pengobatan. Pada *enabling factor*, penyebab kendala jaringan internet yang masih sering terjadi yang menyebabkan SIMRS menjadi lama untuk diakses. Serta *reinforcing factor* yang menyebabkan lama waktu pemberian pelayanan pendaftaran adalah penggunaan SOP pendaftaran pasien rawat jalan yang masih belum berjalan dengan optimal.

Dampak yang ditimbulkan dari lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPRJ berdasarkan wawancara awal dengan petugas pendaftaran yaitu dapat mengakibatkan jam kerja petugas melebihi jam pelayanan yang telah ditetapkan pada Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri Nomor 188.4/13027/418.67/2014 yang menyatakan bahwa jam buka pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan dimulai pada pukul 07.30-12.00

WIB pada hari Senin-Kamis dan pada hari Jum'at dimulai pada pukul 07.30-10.00 WIB. Hal tersebut dapat mengakibatkan kelelahan pada petugas karena harus tetap memberikan pelayanan pada saat jam kerja telah selesai. Selain itu, Kepala Rekam Medis RSUD Kabupaten Kediri juga menyampaikan bahwa pasien yang tidak segera dilayani oleh petugas akan menimbulkan kerumunan yang dapat melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah selama Pandemi Covid-19 untuk selalu melaksanakan jaga jarak dan menghindari kerumunan. Akibat lain dari lamanya waktu tunggu pasien yaitu dapat mengurangi kenyamanan pasien yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelayanan sehingga berdampak terhadap mutu rumah sakit.

Dampak dari lama waktu pelayanan pendaftaran tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shofiana dkk., (2019) yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan pendaftaran yang lama dapat mengakibatkan petugas harus menyelesaikan kegiatan pelayanan di tempat pendaftaran hingga setelah jam pelayanan selesai, sehingga dapat mengakibatkan kelelahan pada petugas yang dapat berdampak pada menurunnya kualitas kerja petugas dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Laeliah dan Subekti (2017), Maulidah (2019) serta Agiwahyunto dan Ferdiansyah (2020) juga menyatakan bahwa waktu pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu dengan maksimal waktu 10 menit dapat mengakibatkan pasien menjadi tidak puas dan dapat menurunkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di TPPERJ RSUD Kabupaten Kediri”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu : “Bagaimana faktor penyebab lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPERJ RSUD Kabupaten Kediri?”

### **1.3 Tujuan**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis *predisposing factor* (pengetahuan, sikap, dan motivasi internal) penyebab lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri.
2. Menganalisis *enabling factor* (pelatihan dan sarana) penyebab lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri.
3. Menganalisis *reinforcing factor* (sikap atau perilaku petugas lain, SOP, motivasi eksternal, dan monitoring serta evaluasi) penyebab lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri.
4. Menyusun prioritas penyebab masalah faktor yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri dengan metode penilaian *Urgency, Seriousness, and Growth* (USG).
5. Menyusun rencana perbaikan terhadap faktor yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ RSUD Kabupaten Kediri menggunakan metode *Focus Group Discussion* (FGD).

### **1.4 Manfaat**

#### 1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman pribadi dalam hal lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ.



#### 1.4.2 Bagi RSUD Kabupaten Kediri

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan di TPPRJ agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian yang bermanfaat dalam pengembangan pendidikan khususnya pada bidang Manajemen Informasi Kesehatan dan menambah bahan referensi serta sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya terkait dengan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di TPPRJ.