

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh dengan menyediakan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2020). Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan harus menyediakan layanan medis dan non-medis termasuk penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes, 2018). Hal ini juga dipertegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 & Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, yang menyebutkan bahwa setiap dokter dan dokter gigi sebagai komponen utama penyedia layanan kesehatan diwajibkan untuk membuat rekam medis.

Rekam medis adalah dokumen yang mencatat identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan layanan lain yang diterima pasien selama menjalani perawatan di fasilitas kesehatan (Kemenkes, 2022). Rekam medis adalah dokumen penting yang harus diisi dengan lengkap dan jelas untuk menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit (Konsil Kedokteran Indonesia, 2006). Kualitas pelayanan rekam medis dapat berfungsi secara optimal jika didukung oleh mutu pelayanan kesehatan yang baik termasuk pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan (Sudra, 2017).

Depkes RI (2006) menyatakan bahwa tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah bagian dari unit rekam medis, dimana pasien pertama kali bertemu dengan petugas pendaftaran untuk menerima layanan awal dan melakukan registrasi sebelum mendapatkan pengobatan di poli. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan harus menyediakan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, terutama dalam hal pendaftaran pasien, guna meningkatkan kepuasan pasien (Setiadi & Sugiyanto, 2012). Pendaftaran pasien rawat jalan yang tidak dilakukan sesuai standar akan mempengaruhi layanan pasien selanjutnya, menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu pasien berikutnya (Bustani, 2015).

RSD dr. Soebandi Jember merupakan rumah sakit pemerintah tipe B yang berlokasi di Jl. DR. Soebandi No. 124, Krajan, Patrang, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. RSD dr. Soebandi Jember selalu berupaya memberikan pelayanan berkualitas sesuai standar yang ditetapkan, namun berdasarkan hasil observasi menunjukkan masih ada masalah terkait lama waktu pelayanan pendaftaran di TPPRJ. Masalah ini menyebabkan penumpukan jumlah pasien yang belum dilayani, sementara jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember mengalami peningkatan tiap tahun. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, berikut merupakan data jumlah pasien di RSD dr. Soebandi Jember pada bulan Januari 2021 – April 2024 :

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pasien Rawat Jalan di TPPRJ RSD dr. Soebandi Jember

Bulan	Jumlah Pasien			
	2021	2022	2023	2024
Januari	5710	7718	10803	12717
Februari	4886	5829	10008	10364
Maret	6277	6785	9607	10816
April	5877	5990	10107	8854
Mei	5140	5896	10676	-
Juni	6636	7669	8932	-
Juli	3988	7572	9712	-
Agustus	3724	8234	10454	-
September	4569	8534	10307	-
Oktober	5399	8387	10343	-
November	6414	9284	11090	-
Desember	6760	9156	10555	-
Total	65380	91054	122594	42751

Sumber : Data Sekunder Unit Rekam Medis, 2024

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember dilakukan melalui dua cara yaitu secara *online* dan *offline*. Total jumlah pasien yang berkunjung di RSD dr. Soebandi Jember seperti pada Tabel 1.1 mengalami peningkatan dari tahun 2021-2023, dengan jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat tiap tahunnya, diharapkan juga terjadi peningkatan dalam pelayanan kepada pasien khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan sebagai pintu utama sebelum pasien mendapat pelayanan di poli.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember Nomor 440/38.1/610/2022 tentang Panduan Pendaftaran Pasien

di RSD dr. Soebandi Jember Point F No. 13 menyatakan bahwa “Standar waktu pendaftaran pasien rawat jalan harus diselesaikan dalam waktu maksimal ≤ 5 menit bagi pasien lama dan ≤ 10 menit bagi pasien baru”. Waktu pendaftaran yaitu waktu yang dihitung mulai dari pasien dipanggil oleh petugas pendaftaran hingga mereka selesai dilayani di loket pendaftaran (RSD dr. Soebandi Jember, 2022).

Peneliti telah melakukan observasi di TPPRJ RSD dr. Soebandi Jember dan mencatat data mengenai waktu pelayanan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, mulai dari panggilan pasien oleh petugas pendaftaran hingga selesai dilayani oleh petugas sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data Waktu Pelayanan Pendaftaran di TPPRJ

No	Tanggal	Waktu Pelayanan Pendaftaran	
		Jumlah Pasien Memenuhi Standar	Jumlah Pasien Tidak Memenuhi Standar
1	27/05/24	2	11
2	28/05/24	4	6
3	29/05/24	2	3
4	30/05/24	7	8
5	31/05/24	4	14
Total		19	42

Sumber : Data Primer Unit Pendaftaran Rawat Jalan, 2024

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa waktu pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember pada 42 pasien dalam kurun waktu 5 hari masih melebihi standar yang telah ditetapkan yaitu ≥ 5 menit untuk pasien lama dan ≥ 10 menit untuk pasien baru. Keterlambatan ini dapat menyebabkan antrean di loket menjadi lebih panjang, yang pada gilirannya mengakibatkan tertundanya pelayanan pendaftaran bagi pasien yang akan mendaftar berikutnya. RSD dr. Soebandi Jember memiliki tujuh loket pendaftaran dan lima jenis antrean pasien dengan fungsi yang berbeda sebagaimana tertera dalam Tabel 1.3 berikut :

Tabel 1. 3 Jumlah Loket dan Jenis Antrean

Nama Loket	Jenis Antrean	Pelayanan Pendaftaran yang Diberikan
Loket 1	Antrean A	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien umum, BPJS, <i>Inhealth</i> dan JPK yang akan dirawat inap

Nama Loker	Jenis Antrean	Pelayanan Pendaftaran yang Diberikan
Loker 2	Antrean E	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien umum, BPJS, <i>Inhealth</i> dan JPK yang mendaftar secara <i>online</i> melalui website
Loker 3	Antrean B	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien BPJS yang mendaftar secara <i>offline</i>
Loker 4	Antrean B	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien BPJS yang mendaftar secara <i>offline</i>
Loker 5	Antrean B	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien BPJS yang mendaftar secara <i>offline</i>
Loker 6	Antrean C	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien JPK untuk pasien yang mendaftar secara <i>offline</i>
Loker 7	Antrean D	Melayani pasien baru dan lama dengan status pasien umum untuk pasien yang mendaftar secara <i>offline</i> dan melayani pasien khusus <i>fast track</i>

Sumber : Data Primer Unit Pendaftaran Rawat Jalan, 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 diketahui bahwa loket 1 melayani pasien baru dan lama yang akan dirawat inap dengan jenis antrean A, loket 2 khusus melayani pasien yang mendaftar secara *online* dengan jenis antrean E, loket 3, 4 dan 5 melayani jenis pasien baru dan lama dengan status BPJS yang mendaftar secara *offline* dengan jenis antrean B, loket 6 melayani pasien lama dan baru dengan status JPK yang mendaftar secara *offline* dengan jenis antrean C, sedangkan loket 7 khusus untuk pasien *fast track* dengan jenis antrean D. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat ketidaksesuaian dalam penggunaan fungsi loket pendaftaran dengan jenis antrian pasien yang dapat memperlambat proses pendaftaran.

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 terdapat tiga pasien dengan antrean E0058, A0039, dan E0060 yang tidak melakukan registrasi di loket yang seharusnya yaitu pasien dengan antrean E seharusnya melakukan registrasi di loket 2 namun pada kenyataannya pasien tersebut dipanggil di loket 3. Sama halnya dengan pasien dengan antrean A yang seharusnya melakukan registrasi di loket 1 namun pada kenyataannya pasien dipanggil di loket 5 yang seharusnya melayani pasien dengan status BPJS yang mendaftar secara *offline*. Hal tersebut menunjukkan

ketidaksesuaian dalam penggunaan fungsi loket pendaftaran yang dapat memperlambat proses pendaftaran.

Hasil wawancara dengan kepala rekam medis RSD dr. Soebandi Jember, diduga bahwa faktor penyebab lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang tidak memenuhi standar berdasarkan unsur *Man*, yaitu terdapat petugas yang bukan merupakan lulusan minimal D-III Rekam Medis dan ketidaksesuaian sikap petugas dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan waktu dan prosedur pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Marlina (2021) yang menyatakan bahwa pada unsur *man* kualifikasi pendidikan yang belum sesuai standar memungkinkan dapat mempengaruhi pelayanan pendaftaran pasien, hal ini juga sesuai dengan ketentuan Kemenkes RI yang menyatakan bahwa Perekam Medis harus memiliki kualifikasi pendidikan minimal D-III sebagai Tenaga Ahli Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (Kemenkes, 2013). Pada unsur *machine* berkaitan dengan masalah kendala jaringan internet dan sering terjadi kesulitan dalam mendeteksi *fingerprint* untuk pasien BPJS. Hal ini sejalan dengan penelitian Marlina (2021) yang menyatakan bahwa kendala jaringan internet dapat menyebabkan SIMRS lama untuk diakses sehingga memperlambat proses pelayanan pendaftaran. Unsur *method* mencakup kurangnya optimalisasi penggunaan SOP tentang panduan pendaftaran pasien dan ketidaksesuaian jenis antrean dan fungsi loket dengan prosedur pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Marlina (2021) yang menyatakan bahwa penyebab lama waktu pemberian pelayanan pendaftaran pada unsur *method* adalah penggunaan SOP pendaftaran pasien yang masih belum berjalan dengan optimal.

Dampak dari lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat mengakibatkan jam kerja petugas melebihi batas yang ditetapkan yaitu pukul 07.00 sampai dengan 12.00 WIB pada hari Senin sampai dengan Jumat sesuai jam buka pelayanan pendaftaran. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan pada petugas karena harus tetap melayani pasien melebihi jam buka pelayanan pendaftaran. Kepala Rekam Medis RSD dr. Soebandi Jember juga menyatakan bahwa keterlambatan pelayanan bisa menyebabkan kerumunan pasien dan mengurangi kenyamanan pasien. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Shofiana (2019) yang menyatakan

bahwa lama waktu pelayanan pendaftaran dapat menyebabkan petugas harus menyelesaikan tugasnya melebihi jam kerja yang berpotensi menyebabkan kelelahan dan menurunkan kualitas kerja petugas dalam memberikan layanan pendaftaran. Penelitian oleh Laeliah & Subekti (2017), Maulidah (2019), serta Agiwahyunto & Ferdiansyah (2020) juga menyatakan bahwa pelayanan yang melebihi standar waktu pelayanan dapat mengurangi kenyamanan pasien dan menyebabkan kerumunan pada antrean pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Faktor Penyebab Lama Waktu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Layanan RSD dr. Soebandi Jember”, dengan menggunakan unsur manajemen 5M yang terdiri dari unsur *man*, *money*, *method*, *material*, dan *machine* (Emerson, 1960). Teori ini digunakan karena unsur-unsur tersebut berkaitan dengan pengelolaan atau manajemen dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien yang ada di RSD dr. Soebandi Jember, apabila salah satu dari unsur-unsur ini tidak berfungsi dengan baik, maka hal itu akan berdampak pada pencapaian kegiatan pelayanan pendaftaran pasien di RSD dr. Soebandi Jember (Muhfizar, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan di layanan RSD dr. Soebandi Jember?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan di layanan RSD dr. Soebandi Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur *man* (pengetahuan, pendidikan dan pelatihan) di layanan RSD dr. Soebandi Jember

2. Menganalisis penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur *money* (anggaran dana) di layanan RSD dr. Soebandi Jember
3. Menganalisis penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur *method* (SOP) di layanan RSD dr. Soebandi Jember
4. Menganalisis penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur *material* (KIB) di layanan RSD dr. Soebandi Jember
5. Menganalisis penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan unsur *machine* (SIMRS dan sarana prasarana) di layanan RSD dr. Soebandi Jember
6. Menyusun alternatif perbaikan masalah berdasarkan faktor penyebab lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan di layanan RSD dr. Soebandi Jember menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan di TPPRJ sehingga pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pribadi mengenai durasi waktu pelayanan pendaftaran di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian yang bermanfaat dalam pengembangan pendidikan khususnya di bidang Manajemen Informasi Kesehatan, selain itu penelitian ini juga dapat menambah referensi dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya, terutama berkaitan dengan durasi waktu pelayanan pendaftaran di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.