

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang mempunyai karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, serta kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan selain puskesmas, klinik dan sebagainya. Dalam sarana pelayanan kesehatan tentunya banyak profesi pelayanan kesehatan, salah satunya rekam medis. Dalam penjelasan Pasal 46 ayat (1) UU praktik kedokteran menjelaskan bahwa Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis di rumah sakit dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai dengan kegiatan pelaporan.

Tempat pendaftaran pasien merupakan salah satu dari kegiatan rekam medis yang berfungsi untuk mendaftarkan pasien. Kegiatan pendaftaran pasien harus dilakukan secara cepat dan tepat. Kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien merupakan salah satu mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Berdasarkan standar akreditasi rumah sakit dalam Akses ke Rumah Sakit dan Kontinuitas Pelayanan (ARK 2), menyatakan bahwa rumah sakit harus menetapkan regulasi yang mengatur proses pendaftaran pasien rawat jalan. Petugas pendaftaran harus bisa memahami dan mampu melaksanakan regulasi tersebut. Salah satu regulasi yang terdapat di tempat pendaftaran adalah kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien.

Menurut Hermanto (2010) dalam jurnalnya "*Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*". Menyatakan bahwa, untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu adanya perbaikan mutu. Mutu

yang dimaksud adalah sifat dan karakteristik produk atau pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya memuaskan pelanggan.

Berdasarkan penelitian lain oleh Yulia dan Adriani (2017) "*Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*". Menerangkan adanya hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien ( $r$ ) adalah  $-0,520$  dengan artian berbanding terbalik, yaitu semakin lama waktu tunggu pelayanan, maka semakin rendah kepuasan dari pasien. Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Dimana ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

Kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu standar yang ditetapkan oleh rumah sakit sebagai pedoman pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Berdasarkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) peneliti baik di rumah sakit maupun puskesmas ditemukan hasil yang berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Hasil yang dimaksudkan adalah dimana pihak pengolah data yang dijadikan laporan untuk bahan evaluasi tidak mendapatkan hasil yang tepat, terkait dengan kecepatan waktu pelayanan pendaftaran tersebut.

Lahan penelitian di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan memiliki standar kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan kurang lebih dari 5 menit yang dibuat berdasarkan Standar Operasional Prosedur dengan landasan pembuatan Kepmenkes No 129 Tahun 2008 Mengenai SPM [1]. Namun, perhitungan waktu pelayanan tersebut masih dilakukan dengan observasi petugas pendaftaran sendiri yang tidak dilakukan secara rutin. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Aplikasi Stoptime Dalam Mengetahui Kecepatan Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan".

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana penerapan aplikasi stoptime dalam mengetahui waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan.?

### **C. Tujuan**

#### a. Tujuan Umum

Mengetahui penerapan aplikasi stoptime dalam mengetahui kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan.

#### b. Tujuan Khusus

Beberapa tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik data umum dari responden.
2. Mengetahui kecepatan waktu pelayanan pendaftaran sebelum penerapan aplikasi stoptime dari petugas pendaftaran
3. Merancang, membuat dan melakukan uji black-box aplikasi stoptime berbasis web
4. Sosialisasi dan implementasi aplikasi stoptime oleh responden dalam mengetahui kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
5. Mengidentifikasi penggunaan aplikasi stoptime dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
6. Mengukur kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan tepat dan akurat menggunakan aplikasi stoptime.

### **D. Manfaat**

#### 1. Bagi Mahasiswa

- a. Menambah wawasan mengenai standar mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Unit Rekam Medis.
- b. Mampu mengaplikasikan teori dengan perkembangan zaman untuk memperbaiki kinerja pelayanan kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan fasilitas kesehatan.

#### 2. Bagi Lahan Penelitian

- a. Mendapatkan aplikasi untuk menilai waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
- b. Mendapatkan data kecepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan tepat dan akurat.

3. Bagi Institusi Poltekkes Kemenkes Malang
  - a. Sebagai bahan untuk meningkatkan mutu pendidikan mahasiswa program studi DIII-Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang.

Sebagai sumber informasi serta rujukan mahasiswa dalam menerapkan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan.