

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah unit milik dinas kesehatan kabupaten/kota yang mana didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya mengacu terhadap pembangunan kesehatan pemerintah daerah kabupaten/kota yang tercantum dalam rencana lima tahun dinas kabupaten/kota (kemenkes RI, 2016). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis (UPT) dari dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan.

Sebagai organisasi publik, dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan guna menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu. Departemen Kesehatan RI telah menetapkan waktu tunggu melalui standar pelayanan minimal. Menurut Depkes RI (2008) waktu tunggu adalah lama waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 standar pelayanan minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Rawat jalan merupakan perawatan yang dilakukan kepada pasien dengan cara berobat jalan tanpa harus menginap di penyelenggara pelayanan kesehatan.

Sebelum mendapatkan pelayanan, pasien melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu. Proses pendaftaran pasien memiliki beberapa jenis salah satunya yaitu proses pendaftaran pasien rawat jalan. Menurut kemenkes (2007) pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, *diagnose*, pengobatan, rehabilitasi medis, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Pasien melakukan proses pendaftaran pasien terlebih dahulu di tempat pendaftaran pasien. Pendaftaran merupakan prosedur pertama yang harus dilakukan pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan pada

tiap fasilitas pelayanan kesehatan. Sesuai dengan prosedur pendaftaran, sebelum melakukan pendaftaran petugas akan memberikan nomor antrian yang kemudian petugas akan memanggil pasien sesuai dengan nomor urut antrian untuk dilakukan proses pendaftaran sehingga dapat menyebabkan pasien harus menunggu sebelum mendapatkan pelayanan.

Setelah melakukan pendaftaran, pasien tidak bisa mendapatkan pelayanan sebelum dokumen rekam medis sampai ke bagian yang dituju oleh pasien. Hal ini dikarenakan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien harus tercatat kedalam dokumen rekam medis. Rekam medis merupakan satu bagian penting dalam pelayanan rumah sakit kepada pasien. Dalam permenkes No 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis disebutkan bahwa rekam medis terdiri dari catatan data-data pasien yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Catatan-catatan tersebut sangat penting dalam pelayanan bagi pasien karena dengan data yang lengkap dapat memberikan informasi dalam menentukan keputusan baik pengobatan, penanganan, tindakan medis dan lainnya. Sedangkan dalam penjelasan pasal 46 ayat (1) UU Praktik Kedokteran, yang dimaksud dengan rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Rekam medis juga merupakan alat yang digunakan sebagai acuan rencana tindakan yang akan diberikan kepada pasien, oleh sebab itu tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan atau terapi apapun harus di catat dalam dokumen rekam medis guna mengetahui perkembangan pasien. Kelengkapan dokumen rekam medis sangat penting sebab menentukan dalam keakuratan rekam medis tersebut. Kelengkapan isi pada dokumen rekam medis yang dicatat oleh tenaga kesehatan akan memudahkan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan tindakan medis atau terapi kepada pasien sehingga dapat dilakukan secara sistematis. Dengan hal ini diharapkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan pelayanan atau tindakan medis kepada pasien. Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien diharapkan dapat sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu mengenai batas-batas tertentu dalam mengukur suatu kinerja. Standar pelayanan minimal juga merupakan rincian teknis terkait tolak

ukur pelayanan minimal yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu badan layanan umum. Lama waktu tunggu pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan suatu penyelenggara kesehatan. Menurut MENKES/SK II/2008 menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran waktu pelayanan ialah ≤ 10 menit.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pentingnya pemecahan masalah terkait waktu tunggu pasien sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini akan membahas terkait analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang dilakukan di Puskesmas Nganjuk. Puskesmas Nganjuk merupakan salah satu puskesmas di kabupaten Nganjuk yang terletak di Jalan Musi III nomor 63 Kelurahan Begadung, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64413. Standar pelayanan minimal yang terlaksana secara baik dapat dijadikan acuan bahwa suatu penyelenggara kesehatan sudah memberikan pelayanan yang tepat. Hal ini akan berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan. Suatu instansi jika memiliki kualitas mutu yang baik, dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam kecenderungan memilih suatu fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, puskesmas Nganjuk telah menerapkan protokol kesehatan yang telah di anjurkan oleh pemerintah yakni 3M yaitu pertama, mencuci tangan sebelum masuk ke puskesmas. Apabila terjadi penumpukan pasien didalam puskesmas maka pasien yang masuk dibatasi sesuai dengan jumlah kursi yang berada di ruang tunggu di tempat pendaftaran. Kedua yaitu memakai masker, bagi pasien yang akan masuk ke puskesmas diwajibkan menggunakan masker. Yang ketiga yakni menjaga jarak. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di tempat pendaftaran terdapat penumpukan pasien. Proses pendaftaran hanya dilakukan pada satu tempat. Hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu pasien yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di

Puskesmas Nganjuk Tahun 2020” guna mengetahui apakah waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nganjuk sudah sesuai standar pelayanan minimal pendaftaran atau belum.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Nganjuk?

C. Tujuan

a. Tujuan Umum Penelitian

Mengetahui gambaran lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Nganjuk

b. Tujuan Khusus Penelitian

1. Mengetahui apa saja kendala yang dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Nganjuk
2. Mengetahui apa upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan mutu waktu tunggu pelayanan di rawat jalan Puskesmas Nganjuk

D. Manfaat

a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan, wawasan, serta pengalaman dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nganjuk.

b. Praktis

1. Bagi Petugas Rekam Medis

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk tenaga rekam medis khususnya petugas loket pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan secara cepat, tepat, efektif, dan efisien sesuai dengan standar minimal pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan, wawasan serta pengalaman dalam ilmu pengetahuan khususnya mengenai waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nganjuk dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sesuai standar minimal pelayanan.