

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut (PERMENKES, 2019) tentang Kebijakan Dasar Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Setiap sarana pelayanan kesehatan di wilayah Kecamatan yaitu Puskesmas wajib membuat rekam medis yang dibuat oleh dokter dan tenaga kesehatan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya, dimana upaya peningkatan mutu tersebut sangat tergantung dari tersedianya data dan informasi yang jelas, akurat, terpercaya, dan penyajiannya yang tepat waktu. Data dan informasi kesehatan yang tercantum dalam berkas rekam medis sangat berguna bagi manajemen institusi pelayanan kesehatan untuk menilai pelayanannya, apakah bermutu, efisien, dan efektif.

Selama ini pengetahuan tentang rekam medis hamper tidak dikenal oleh kalangan dokter maupun kalangan kesehatan lainnya. Ketrampilan dalam mengisi dan mencatat hal-hal yang perlu ke dalam rekam medis dapat dikatakan hanya seadanya atau mencontoh senior maupun sejawat yang lebih dahulu bertugas. Setiap Puskesmas harus membuat rekam medis baik itu rekam medis rawat jalan maupun rekam medis rawat inap. Rekam medis juga berguna sebagai bukti tertulis atau tindakan-tindakan pelayanan terhadap seseorang pasien, juga mampu melindungi kepentingan hukum bagi pasien yang bersangkutan, Puskesmas maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya, apabila dikemudian hari terjadi suatu hal yang tidak diinginkan menyangkut rekam medis itu sendiri. Dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis (PERMENKES, 2013)

Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan. Waktu tunggu yaitu jumlah waktu yang dipakai oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berawal dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidakpuasan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana Puskesmas mengatur manajemen pelayanan sesuai oleh situasi dan harapan pasien (Sara, 2019).

Setiap puskesmas harus membuat rekam medis baik itu rekam medis rawat jalan maupun rekam medis rawat inap. Rekam medis juga berguna sebagai bukti tertulis atau tindakan-tindakan pelayanan terhadap seseorang pasien, juga mampu melindungi kepentingan hukum bagi pasien yang bersangkutan, puskesmas maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya, apabila dikemudian hari terjadi suatu hal yang tidak diinginkan menyangkut rekam medis itu sendiri (Wiguna, Ary Syahputra; Sidauruk, 2017).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien akan ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima apakah memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanannya. Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang baik atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas Sei Langkai standar pelayanan minimal Puskesmas disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan  $\leq 60$  menit. Sering terjadi lamanya antrian, pasien yang kesulitan karena sewaktu berobat yang harusnya ke ruangan pemeriksaan

umum ternyata diarahkan ke ruang pemeriksaan yang lain, petugas yang kurang ramah di ruang pemeriksaan umum, kurangnya informasi di pendaftaran, petugas di ruang pemeriksaan yang banyak mengobrol sehingga pasien menunggu lama. Dengan kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poliklinik umum untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Puskesmas maupun Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Langkai Batam**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu tunggu di Puseksmas Sei Langkai Batam
2. Hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Langkai Batam

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “bagaimanakah waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan Puskesmas Sei Langkai Batam tahun 2022?”.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum:**

Untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sei Langkai Batam Tahun 2022.

## **2. Tujuan Khusus:**

1. Untuk mengetahui kegiatan rekam medis yang meliputi penerimaan pasien, pencatatan, penyimpanan dan pengambilan kembali dalam pelayanan rawat jalan Puskesmas Sei Langkai Batam.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan waktu tunggu pasien yang ditinjau berdasarkan aspek kepuasan pasien.
3. Untuk mengetahui sumber daya manusia yang meliputi jumlah tenaga, pendidikan, umur, dan masa kerja dalam pelayanan rawat jalan Puskesmas Sei Langkai Batam.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat digunakan sebagai pengembangan pendidikan dan sebagai referensi pada penelitian berikutnya dalam pengembangan ilmu rekam medis.

#### **b. Bagi Peneliti Lain**

Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis atau sama.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Rumah Sakit**

Memberikan manfaat untuk pihak yang dijadikan objek penelitian yaitu Puskesmas Sei Langkai Batam sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan mengenai waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan.

#### **b. Bagi Peneliti**

Dapat meningkatkan wawasan serta pengetahuan bagi peneliti dalam hal metode penelitian di bidang kesehatan.