

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan Kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya.

Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan Kesehatan itu sendiri, guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan tersebut telah dikembangkan suatu program khusus yang dikenal dengan menjaga mutu pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah pelayanan Kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Semua itu akan meningkatkan reputasi organisasi pelayanan Kesehatan yang bersangkutan, sehingga organisasi pelayanan Kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan Kesehatan.

Dalam sebuah organisasi pelayanan, mutu pelayanan dapat dinilai pada masing – masing bagian, salah satu bagian yang penting adalah bagian loket pendaftaran. Dimana di bagian pendaftaran tersebut apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat menampung jumlah kedatangan konsumen maka akan

muncul antrian. Dalam kehidupan sehari – hari kata antrian sangat sering dijumpai pada saat menunggu giliran untuk menerima pelayanan. Antrian yang sangat Panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan, sedangkan rata-rata lamanya waktu menunggu sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan dan jumlah sarana pelayanannya.

Loket pendaftaran di Rumah Sakit memegang peran penting karena menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, bagian pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit. Pemberian pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di loket pendaftaran yang dikelola oleh bagian rekam medis rawat jalan. Mutu pelayanan Kesehatan dapat dilihat akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum kegiatan magang ini adalah mahasiswa mampu mengidentifikasi pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada di Poli Jiwa Rumah Sakit X

1.2.2 Tujuan Khusus

Untuk mencapai tujuan umum magang, maka diperlukan pencapaian dari tujuan khusus, yaitu:

1. Memahami alur Pendaftaran Rawat Jalan di Poli Jiwa
2. Mengidentifikasi penyebab masalah di Pendaftaran Rawat Jalan Poli Jiwa
3. Mengidentifikasi penyelesaian masalah yang ada di Pendaftaran Rawat Jalan Poli Jiwa

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Rumah Sakit X Surabaya

1. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan di STIKES YRSDS.
2. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan antara RS dengan STIKES YRSDS di masa yang akan datang, khususnya apabila dibutuhkan rekrutmen Sumber Daya Manusia (SDM), dalam hal pemanfaatan SDM yang potensial.

1.3.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

1. Mendapat masukan untuk mengetahui kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
2. Sebagai sarana pengenalan Institusi pendidikan STIKES TRSDS, khususnya Prodi Administrasi Rumah Sakit.

1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan hardskill dan soft skillnya.
2. Mahasiswa mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
3. Mahasiswa mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
4. Sebagai pengalaman kerja awal bagi mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.