

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rekam medis adalah dokumen yang berisi informasi dan data tentang identifikasi pasien, diagnosis, pengobatan, prosedur dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/ Menkes/ Per/ III/ 2008 Tentang Rekam Medis (2008). Menurut Hatta (2013), rekam medis adalah informasi faktual tentang kehidupan seseorang dan riwayat kesehatan, termasuk penyakit, pengobatan saat ini dan masa lalu, yang ditulis oleh tenaga medis dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh rumah sakit kepada pasien, dengan memperhatikan kepentingan standar pelayanan rumah sakit yang berpusat pada pasien, dan dengan mengembangkan, melaksanakan dan memelihara standar pelayanan kesehatan rumah sakit yang aman, bermutu, berdiferensiasi. Harus memberikan anti perilaku dan mutu pelayanan perawatan kesehatan. Seperti yang digunakan dalam penunjang pasien (Permenkes RI, 2018).

Menurut Kotler dan Keller (2009), kualitas adalah semua fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau diungkapkan. Kepuasan pasien merupakan ukuran seberapa baik atau buruknya pasien menerima pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien dinilai menurut lima penilaian kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan, efisiensi, akseptabilitas, emosi, dan kejelasan (Tjiptono, 2007).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit menghadapi masalah serius yang mengacu pada pelayanan yang diberikan baik terpenuhi

atau tidaknya kebutuhan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya (Chairunnisa & Puspita, 2017). Pelayanan tempat registrasi yang tidak memiliki fasilitas pelayanan yang baik dan efisien akan mempengaruhi pasien. Hal ini penting untuk diingat dalam pengembangan pelayanan yang baik kepada pasien, sehingga jika pelayanan ada tidak ditingkatkan maka akan menjadi masalah yang mempengaruhi proses pelayanan di tempat registrasi pasien. Jika pelayanan diberikan dan fasilitas serta prosedur lengkap maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai.

Menurut Departemen Kesehatan (2007), rekam medis merupakan bagian dari program pengendalian mutu rumah sakit, karena harus ada proses yang sistematis untuk mengevaluasi fasilitas dan akomodasi. Rekam medis yang bermutu dan efisien berkaitan dengan keramahan, kecepatan, dan mutu fasilitas dan akomodasi. Rekam medis rawat jalan dimulai dengan registrasi pasien untuk memperoleh informasi medis yang akan digunakan untuk memberikan fasilitas dan akomodasi medis.

Menurut standar, pemberian informasi medis untuk pasien rawat jalan adalah 10 menit, dan informasi medis untuk pasien rawat inap adalah 15 menit. Kajian informasi tentang kepuasan pasien di rumah sakit di luar register masih sedikit, sehingga peneliti ingin menjadikan topik penelitian tersebut dengan “analisa kepuasan pasien pada bagian registrasi rawat jalan rumah sakit dengan metode *Literature Review*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa masalah riset berikut adalah bagaimana kepuasan pasien di bagian registrasi rawat jalan di rumah sakit?.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Menilai kepuasan pasien di registrasi rawat jalan mengimplementasikan pendekatan analisis data.

## 2. Tujuan khusus

Menilai kepuasan pasien di bagian registrasi pasien luar rumah sakit sebagai indeks.

Identifikasi kepuasan pasien di bagian registrasi rawat jalan rumah sakit sebagai ukuran yang dapat diandalkan.

Identifikasi pasien yang berminat di bagian registrasi rawat jalan rumah sakit sesuai kebutuhan.

Identifikasi kepuasan pasien di saat waktu registrasi rawat jalan rumah sakit yang telah disetujui.

Identifikasi Kepuasan pasien di bagian registrasi rawat jalan rumah sakit menurut ukuran.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Kesimpulan Teoritis

Diharapkan dapat dijadikan referensi dan dapat digunakan untuk penelitian lain untuk melakukan penelitian khususnya penelitian tentang kepuasan pasiendi bagian registrasi pasien di luar rumah sakit.

#### 2. Kesimpulan Praktis

##### a. Untuk Rumah Sakit

Sebagai alat untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkankepuasan pasien kepada fasilitas dan akomodasi rumah sakit.

##### b. Untuk Petugas Terdaftar

Tujuan dari riset berikut adalah menyarankan pihak rumah sakit, untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan akomodasi di rumah sakit dengan meningkatkan efisiensi rekam medis khususnya penampil pemeriksaanregistrasi.

##### c. Untuk Mahasiswa

Kemampuan meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang

kepuasan pasien di bagian registrasi pasien luar rumah sakit dan pengetahuan dilingkungan pekerjaan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
PERPUSTAKAAN