

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan. Sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat akar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit yang menyangkut sebagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis medis maupun administrasi pelayanan kesehatan. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu disemua tingkatan (Rustiyanto, 2009).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan di unit rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta catatan yang harus dijaga kerahasiaannya dan merupakan sumber informasi lain yang telah diberikan kepada pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat.

Informed Consent adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau walinya yang berhak kepada dokter untuk melakukan suatu tindakan medis terhadap pasien sesudah memperoleh informasi lengkap dan yang dipahaminya mengenai tindakan itu. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.290/MENKES/PER/III/2008 yang berkaitan dengan aspek hukum adalah *Informed Consent*. *Informed Consent* adalah persetujuan tindakan kedokteran yang diberikan oleh pasien atau keluarga terdekatnya setelah mendapatkan penjelasan secara lengkap mengenai tindakan

kedokteran yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut. Keadaan *Informed Consent* sangat penting artinya bagi pelaksana pelayanan kesehatan, sebab dari *Informed Consent* akan lahir perjanjian atau kesepakatan kesehatan, adanya perjanjian kesehatan merupakan faktor penentu dan menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi seorang dokter atau tenaga kesehatan untuk menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kesehatan, terutama bila dikaitkan dengan kemungkinan adanya perselisihan antara pasien dengan dokter atau rumah sakit dikemudian hari. Apabila dampaknya akan mempengaruhi terhadap tindakan medis, perawatan dan operasi.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, komunikatif. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut kurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik. Sehingga kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit tetap hidup dan berkembang (Yamit, 2010).

Kepuasan pasien adalah hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Yamit, 2010).

Berdasarkan studi literasi, yang dilakukan terhadap jurnal ditemukan pasien merasa kurang puas maka akan menurunnya kualitas pelayanan khususnya dalam hal kepuasan pasien. Oleh sebab itu peneliti akan

melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Edukasi *Informed Consent* Pasien Bedah”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien terhadap edukasi *Informed Consent* dengan *Literature review*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Dari rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap edukasi *Informed Consent* pasien bedah dengan *literature review*.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan pasien terhadap edukasi *Informed Consent* pasien bedah di Rumah Sakit

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam pendalaman materi penelitian lain untuk kelanjutan penelitian dengan topik yang relevan.