

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Departemen Kesehatan (2009), Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan pada perorangan. Derajat kesehatan yang optimal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau pada seluruh masyarakat baik secara geografis maupun ekonomi.

Salah satu indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien, seperti yang tercantum dalam Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Pelayanan pendaftaran ini merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008).

Pelayanan di tempat pendaftaran yang kurang memiliki fasilitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, maka dari itu jika kualitas pelayanan yang ada tidak ditingkatkan akan menjadi masalah yang cukup mengganggu dalam proses pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Tingkat kepuasan pasien akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan serta sarana dan prasarana sudah terpenuhi.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan menurut Peraturan Kesehatan Republik Indonesia (2016) tentang standar minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Dampak yang terjadi apabila pemenuhan kepuasan tidak segera ditingkatkan akan menimbulkan penurunan pasien dan bahkan pasien akan memilih fasilitas kesehatan yang lainya yang lebih baik (Aji, 2018).

Menurut Depkes (2007), pelayanan RM merupakan bagian dari program pengendalian mutu RS, untuk itu harus ada prosedur baku untuk menilai kualitas pelayanan dan menanggulangi masalah yang timbul. Menurut pasal 46 ayat (1) UU No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan lain yang diberikan kepada pasien. Dan yang dimaksud dengan “petugas” adalah dokter atau dokter gigi atau tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada pasien. Sedangkan menurut Hatta (2010) rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit.

Literature review terkait kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan di TPP rawat jalan Puskesmas masih tergolong sedikit, oleh sebab itu peneliti tertarik

mengambil judul penelitian “kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPP rawat jalan puskesmas dengan metode *Literature Review*”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan rumusan masalah “bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan di 5 Puskesmas berdasarkan *literatur review*?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Peneliti hendak melakukan kajian terkait tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di 5 Puskesmas

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di 5 Puskesmas.

Membandingkan aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di 5 Puskesmas.