

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020, Rumah Sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan higiene perorangan secara lengkap, menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat inap. Rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah pusat dan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus merupakan unit pelaksana teknis perusahaan kesehatan Vietnam, unit publik non-operasional, atau unit manajemen perusahaan Vietnam. Bertindak sesuai dengan hukum.

Menurut Konsil Kedokteran Indonesia (2011), rekam medis adalah dokumen yang berisi catatan dan dokumen yang berkaitan dengan identifikasi pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, rekam medis sangat penting dalam pelayanan medis, dan proses pengisian rekam medis diperlukan untuk mengukur kualitas rekam medis. Untuk mengukur kelengkapan rekammedis perlu ditentukan analisis dokumen rekam medis secara kualitatif dan kuantitatif

Akreditasi rumah sakit mengevaluasi dan menentukan kelayakan rumah sakit terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan akreditasi diukur dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas layanan dan memiliki implikasi penting bagi penyedia layanan yang lebih efisien. Menurut

definisi ini, kualitas pelayanan yang baik mengarah pada kepuasan

pasien, dan kepuasan pasien mempengaruhi apakah pasien perlu kembali ke rumah sakit. Kepuasan pasien, efisiensi, dan reputasi rumah sakit semuanya berasal dari pasien yang telah merasakan pelayanan rumah sakit.

Rata-rata skor Indeks Kepuasan RS Bhakti Rahayu Denpasar menggunakan rumus Service Quality Score Analysis adalah 297,756 dengan rentang skor 160,000 sampai dengan 479,999 yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RS Bhakti Rahayu Denpasar.

Menerapkan teknik analisis pendapatan atau kinerja melalui penelitian terhadap 100 responden (analisis kinerja materialitas) dapat dianggap tidak cocok untuk faktor atau atribut klien, sehingga perusahaan harus memprioritaskan, yaitu: Faktor 1 Peningkatan Fasilitas Faktor 3: Terapis Rumah Sakit Bhakti Rahayu Denpasar. Elemen 5: Pelayanan yang tanggap terhadap pasien. Faktor 6: Tata cara administrasi dan pembayaran. Faktor 7: Ketepatan waktu inspeksi. Faktor 8: Dokter dan perawat menanggapi keluhan dengan cepat

Ringkasnya, masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah “tinjauan pustaka dan analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tersebut, pertanyaan penelitian berupa pertanyaan penelitian adalah “Seberapa puas pasien rawat jalan terhadap pelayanan rumah sakit?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Mendeskripsikan *review* jurnal tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rumah sakit dari berbagai jurnal.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan dimensi dari beberapa jurnal

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Instansi

Manfaat penelitian bagi instansi rekam medis sebagai referensi mahasiswa yang akan melakukan *literatur review* tentang analisis.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak rumah sakit dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pada pengambilan kebijakan terhadap peningkatan mutu pelayanan di bagian Rawat Jalan

3. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa rekam atau bagi pihak lain.