

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan Pasal 1 Undang-Undang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit PERMENKES 2019. Ada tiga jenis perawatan medis yang sering ditawarkan rumah sakit: rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat.

Mematuhi PERMENKES Nomor 269/Menkes/PER/III/2008, Bab 1 Pasal 1. Rekam Medis. "Rekam medis pasien adalah file termasuk informasi tentang pasien serta hasil dari setiap pemeriksaan, perawatan, atau layanan lain yang diberikan kepada pasien. Rekam medis disimpan di setiap rumah sakit untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan terbaik, oleh karena itu tampaknya alasan bahwa rumah sakit harus memiliki sumber daya yang mereka butuhkan untuk mengelola file-file ini secara efektif.

Rumah sakit adalah bagian penting dari sistem perawatan kesehatan, karena merupakan salah satu tempat utama di mana pasien dapat menerima perawatan dan perawatan untuk masalah terkait kesehatan yang mungkin mereka alami (Kaihatu, 2012).

Puskesmas kebanyakan melakukan penyesuaian menjadi lebih baik karena kebahagiaan pasien adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Loyalitas pasien/pelanggan dibangun di atas dasar layanan yang dapat diterima, dan karena kebahagiaan pelanggan sangat berkorelasi dengan dari mulut ke mulut, hal ini pada gilirannya dapat menarik konsumen baru (Kuntoro & Istiono, 2017). Terukur (measurable), dapat diandalkan (dependable), responsif (responsif), menentramkan (reassuring), dan empatik (empathy) adalah lima kualitas yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Oini, et al 2017).

Aman untuk mengasumsikan bahwa pasien baru akan memiliki pengalaman kepuasan pasien yang positif jika perawatan medis yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya, dan pengalaman kepuasan pasien yang negatif jika perawatannya tidak memenuhi harapan tersebut. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien yang memadai diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

kesehatan. Mengukur seberapa puas pasien terhadap perawatan merupakan hal yang perlu dilakukan secara sering dan terus menerus (Husada dan Rosita, 2018).

Pusat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pintu masuk utama penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan, artinya setiap orang yang mencari pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit harus mendaftar terlebih dahulu di sana. Mengkoordinir pendaftaran IGD baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan, wawancara pasien rawat jalan untuk mengumpulkan nomor jaminan sosial dan informasi identitas lainnya, menyiapkan rekam medis rawat jalan, dan meminta rekam medis dari penyimpanan rekam medis adalah bagian dari penerimaan rekam medis / tugas petugas pendaftaran (Depkes RI, 2006).

Menurut statistik yang dihasilkan oleh Arifah Purwa Ningsih (2020) tentang kualitas layanan yang ditawarkan kepada pasien rawat jalan saat pendaftaran, ketidakpuasan pasien tetap ada di meja pendaftaran. Pasalnya, hanya ada satu orang yang ditugaskan di meja registrasi RS Rubini Mempawah, dan terkadang petugas keamanan akan turun tangan membantu. Menurut studi yang dilakukan oleh Vivi Yanti Azwar dan Abdi Setya Putra, dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien masih menjadi isu (2018). Ketidakpuasan pasien berasal dari masalah termasuk waktu tunggu yang berlebihan untuk layanan, dokter yang tidak dapat diandalkan, fasilitas yang ketinggalan zaman, dan kelangkaan staf.

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan permasalahan di loket pendaftaran terus memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang masih di bawah standar, menurut hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan menganalisis jurnal terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan.

Berangkat dari permasalahan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti bermaksud untuk membuat studi gaya Tinjauan Literatur dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit”.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya informasi yang disajikan, penulis ingin meneliti pertanyaan berikut: “Bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit?”

C. Tujuan Literature Review

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari aspek *reliability* (reliabilitas).
- b. Untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari aspek *responsiveness* (daya tanggap).
- c. Untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari aspek *assurance* (jaminan).
- d. Untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari aspek *empathy* (empati).
- e. Untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik).

D. Manfaat Literature Review

1. Manfaat Teori

- a. Manfaat bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman dalam penelitian *literature review* tentang

penyebab mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

- b. Manfaat bagi Prodi Rekam Medis Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta, hasil penelitian ini pat menambah referensi dan opini yang akan melakukan *literature review* dalam pengembangan terkait penyebab mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat Rumah Sakit, temuan penelitian ini dapat menginformasikan rekomendasi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan efektivitas petugas rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit.
- b. Manfaat bagi Perekam Medis Informasi Kesehatan, sebagai bahan pertimbangan dan pedoman bagi praktis Perekam Medis Informasi Kesehatan untuk memperbaiki waktu penyediaan dokumen rekam medis dan faktor mutu pelayanan di bagian tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan.