BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/Iii/2008 Tentang Rekam Medis, 2008). Menurut Hatta (2013) rekam medis merupakan kumpulan fakta tentang kehidupan seseorang dan riwayat penyakitnya, termasuk keadaan sakit, pengobatan saat ini dan saat lampau yang ditulis oleh para praktisi kesehatan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Setiap rumah sakit wajib untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, serta membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien (Kesehatan, 2018).

Menurut kotler dan Keller (2009), kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) (Tjiptono, 2007).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya (Chairunnisa & Puspita, 2017). 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 meningkatan 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.

Menurut Depkes (2007), pelayanan rekam medis merupakan bagian dari program pengendalian mutu rumah sakit, untuk itu harus ada prosedur baku untuk menilai kualitas pelayanan dan menanggulangi masalah yang timbul. 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 rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit. *Literature review* terkait kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit masih tergolong sedikit, oleh sebab itu peneliti tertarik mengambil judul penelitian "analisis kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit dengan metode *Literature Review*".

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit dengan menggunakan dimensi kepuasan berdasarkan *literatur review*?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

   Menganalisis kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit dengan menggunakan *literatur review.*

2. Tujuan khusus
   a. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit berdasarkan dimensi *Responsiveness*.
   b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit berdasarkan dimensi *Reliability*.
   c. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit berdasarkan dimensi *Assurance*.
   d. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit berdasarkan dimensi *Empathy*.
   e. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di 5 rumah sakit berdasarkan dimensi *Tangible*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan dapat dijadikan acuan serta referensi bagi penelitian yang lain untuk melakukan penelitian, pada khususnya penelitian yang terkait dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan metode *literature review*.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Rumah Sakit

      Sebagai bahan untuk evaluasi terhadap mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.
   b. Bagi Petugas Pendaftaran

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit, agar dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dengan cara meningkatkan kinerja petugas rekam medis terutama yang bertugas di bagian pendaftaran.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

c. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit dan dapat menjadi pengalaman di dunia kerja.

d. Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk memperkaya wawasan mengenai kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta