

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang paripurna merupakan pelayanan lengkap dan sempurna yang harus diberikan oleh pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang bermutu. Dalam sebuah institusi kesehatan, ada beberapa *stakeholder* yang bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan kesehatan diantaranya adalah bagian rekam medis (PerMenKes, 2014).

Pada saat ini pelayanan kesehatan masyarakat sangat maju dan berkembang. Dikalangan masyarakat mutu pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dan harus ditingkatkan. Dalam hal ini tenaga kesehatan salah satunya dibagian rekam medis harus ditingkatkan untuk mempermudah jalannya penyelenggaraan pelayanan rekam medis tersebut. Salah satu indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas adalah pada pelayanan pendaftaran pasien, seperti tercantum dalam Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit.

Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat dan tepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Pelayanan pendaftaran tersebut merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatkan dari sebuah sarana pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2008). Standar pelayanan minimal bidang kesehatan yang selanjutnya disingkat SPM bidang kesehatan merupakan acuan bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam

penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Wagiran & Apriliyanti, 2019). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Dampak yang terjadi apabila pemenuhan kepuasan pasien tidak segera ditingkatkan akan menimbulkan penurunan pasien dan bahkan pasien akan memilih fasilitas kesehatan lainnya yang lebih baik (Anggi Gali, 2018).

Menurut Huffman dalam buku Savitri Citra Budi (2011) pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas kesehatan. Kegiatan di tempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien, sebaiknya prosedur diletakkan di tempat yang mudah dibaca oleh petugas penerimaan pasien. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai aturan. Prosedur merupakan serangkaian langkah yang saling berhubungan sebagai pedoman pekerjaan sehingga mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pelayanan kesehatan 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.

Pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran yang kurang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien, maka dari itu jika kualitas pelayanan yang ada tidak ditingkatkan maka akan menjadi masalah yang cukup mengganggu dalam proses pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran pasien. Seiring dengan semakin kritisnya masyarakat khususnya dalam hal layanan kesehatan maka sering menimbulkan tuntutan yang semakin tinggi terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit, banyak faktor yang menyebabkan timbulnya berbagai permasalahan di kesehatan, oleh karena itu rumah sakit harus menyikapinya dengan lebih berhati-hati khususnya untuk mengetahui kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat menikmati pelayanan yang memenuhi harapan terhadap kebutuhan dan keinginan dari pasien.

Penelitian terkait tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit di Indonesia sudah cukup banyak, namun untuk *literature review* tentang tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan belum banyak. Peneliti ini akan mengkaji dari penelitian-penelitian sebelumnya sehingga bisa mendapatkan kesimpulan dan dapat dijadikan alternatif solusi serta informasi baru terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti menyusun penelitian dengan metode *literature review* yang berjudul “tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “bagaimanakah tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit dengan metode *literature review*?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Peneliti hendak melakukan kajian terkait tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit dengan metode *literature review*.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible*
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness*
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance*
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability*
- e. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan agar kedepannya dalam pelayanan kesehatan kepada pasien di bagian pendaftaran rawat jalan lebih baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan aturan.

2. Manfaat Bagi Teoritis

a. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan Rekam Medis

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang rekam medis dan informasi kesehatan

b. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain dimasa yang akan datang.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta