

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta menjamin keberlakuan hukum yang jelas dalam manajemen dan penerapan rekam medis. Sistem RME bertujuan menjamin bahwa data rekam medis terlindungi dari segi keamanan, privasi, keakuratan, dan ketersediaannya. Melalui implementasi sistem ini, pengelolaan rekam medis menjadi lebih efektif dan terintegrasi di antara berbagai fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, seluruh sarana pelayanan kesehatan—termasuk puskesmas, rumah sakit, klinik, apotek, laboratorium, balai, serta fasilitas lain yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan wajib menerapkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dalam kegiatan operasional pelayanannya.

Proses pendaftaran pasien sebaiknya mencakup informasi penting yang berkaitan dengan data sosial pasien. Selanjutnya, petugas yang memberikan layanan dianjurkan untuk tampil dengan rapi dan menjalin komunikasi yang aktif guna menunjang kualitas pelayanan di Puskesmas. Pelayanan terhadap pasien dinilai bermutu jika dilakukan dengan sigap serta menunjukkan sikap ramah, sopan, teratur, dan bertanggung jawab. Guna mencapai dan menjaga mutu layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat perlu menghimpun umpan balik dalam bentuk tanggapan dan penilaian dari pasien. Masukan tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi guna menilai apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pasien atau belum (Sukma et al., 2019). Penyajian dokumen rekam medis yang profesional oleh petugas merupakan faktor utama dalam menjamin mutu layanan rekam medis, khususnya di bagian pendaftaran.

Mutu pelayanan kesehatan diukur melalui tingkat kesempurnaan pelaksanaannya, yang harus selaras dengan pedoman profesi dan standar pelayanan.

Oleh karena itu, pemanfaatan sumber daya di Puskesmas perlu dilakukan dengan cara yang rasional, efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan kesehatan juga perlu dilaksanakan dengan aman dan mampu memenuhi norma-norma etika, hukum, serta nilai sosial budaya yang ada, sambil tetap memperhatikan keterbatasan yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat. Setiap individu memiliki tolok ukur yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan, khususnya pada unit TPPRJ (Liong et al., 2019). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh seberapa baik layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Dalam konteks pendaftaran di Puskesmas, mutu pelayanan dapat dilihat dari sikap ramah petugas, kecepatan dalam merespon, ketepatan dalam memberikan informasi, kecepatan dalam pelayanan, serta penampilan petugas (Ariani, 2023).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai reaksi atau tanggapan pelanggan terhadap perbedaan antara harapan awal dan pengalaman nyata setelah menerima pelayanan. Dalam konsep pemasaran yang berfokus pada pasien atau pelanggan, kepuasan menjadi elemen utama. Pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan akan mendorong terciptanya loyalitas dari pasien atau pelanggan. Selain itu, kepuasan yang tinggi juga berkontribusi terhadap penyebaran informasi positif dari mulut ke mulut, yang pada akhirnya dapat menarik pasien atau pelanggan baru (Ananda et al., 2023).

Berdasarkan temuan awal dari studi pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti pada Februari 2025. Melalui wawancara dengan dua orang pasien di Puskesmas Moyudan, ditemukan bahwa kedua pasien merasa puas terhadap aspek *Responsiveness* (daya tanggap). Namun, satu pasien merasa kurang puas terhadap aspek *Assurance* (jaminan), sementara kedua pasien menyatakan ketidakpuasan pada aspek *Tangibles*, seperti tidak tersedianya fasilitas seperti bacaan koran dan kipas angin yang kurang di area TPP, yang mengakibatkan rasa tidak nyaman. Ketidakpuasan tersebut mencerminkan kurangnya kualitas dalam hal tampilan fisik, keandalan, jaminan, daya

tanggap “Analisis Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Moyudan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek mutu pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Moyudan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan rekam medis berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Moyudan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dari segi tampil fisik (*tangibles*).
- b. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dari segi keadilan (*reliability*).
- c. Mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dari sudut pandang ketanggapan (*responsiveness*).
- d. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dari segi jaminan (*assurance*).
- e. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dari segi empati (*emphaty*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi institusi pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi sumber acuan untuk pengembangan pengetahuan dalam bidang Rekam Medis.

b. Bagi tenaga rekam medis

Karya Tulis Ilmiah ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi tenaga rekam medis dalam meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit dan puskesmas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa masukan dan evaluasi yang konstruktif dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di unit pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga dapat mendorong tercapainya kepuasan pasien secara optimal.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Moyudan, tetapi juga menjadi sarana pengembangan keterampilan penelitian bagi peneliti.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian sebelumnya juga mengangkat tema yang serupa. Namun, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan yang dapat ditemukan, antara lain:

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	(Jetslin Simbolon & Selviani Damayanti Sipayung, 2022)	Analisis kualitas pelayanan rekam medis terhadap Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit gigi dan mulut iik Bhakti Wijaya Kediri,2022	1. Kedua topik penelitian berfokus pada analisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rekam medis. 2. Metode penelitian yang digunakan juga serupa, yakni menggunakan pendekatan kuantitatif.	1. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2022 agustus, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dimulai pada tahun 2025 2. Perbedaan lokasi penelitian tersebut di lakukan di rumah sakit mulut iik bhakti wijaya sedangkan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyudan 3. Sampel pada penelitian tersebut menggunakan 40 sampel sedangkan penelitian ini menggunakan 97 sampel
2.	(Ariani, 2023)Guna Phantiasa, Leni Wijaya	Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019.	1. Topik penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis. 2. penelitian ini sama-sama	1. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2019 sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dimulai pada tahun 2025 2. Perbedaan lokasi penelitian tersebut di lakukan di Puskesmas

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
			menggunakan metode kuantitatif.	Plaju Palembang sedangkan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyudan
			3. Sama-sama meninjau Evaluasi untuk Peningkatan Layanan	
3.	(Febriani et al., 2023)	Analisis Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Aspek Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Dr, Djoko Pramana, Karawang,2023.	1. Topik penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis. 2. Metode penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	1. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2023 sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dimulai pada tahun 2025 2. Perbedaan lokasi penelitian tersebut di lakukan di Rumah Sakit Ubu dan Anak Dr. Djoko Pramana, Karawang, sedangkan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyudan 3. Sampel pada penelitian tersebut menggunakan 100 sampel sedangkan penelitian ini menggunakan 97 pasien
4.	(Liong et al., 2019)	Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol	1. Topik Penelitian sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis 2. Metode penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	1. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2019 sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dimulai pada tahun 2025 2. Perbedaan lokasi penelitian tersebut di lakukan di Puskesmas Bengkol, Karawang, sedangkan penelitian ini

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
			3. Subjek penelitian sama-sama pasien	dilakukan di Puskesmas Moyudan 3. Pengambilan sampel pada penelitian tersebut adalah <i>Purposive sampling</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan pengumpulan secara random sampling
5.	(Sukma et al., 2019)	Survey tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Di Puskesmas Wilayah Kota Mataram	1. Topik Penelitian sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis 2. Metode penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif	1. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2020 sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dimulai pada tahun 2025 2. Perbedaan lokasi penelitian tersebut di lakukan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram, sedangkan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyudan