

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2020). Menurut Depkes RI (2006) dalam Gunarti dan Muchtar (2019), penyedia sarana pelayanan kesehatan harus selalu memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat agar dapat terwujud derajat kesehatan yang optimal. Hal ini mendorong adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di berbagai instansi kesehatan dengan dukungan dari berbagai faktor yang terkait, salah satunya melalui penyelenggaraan rekam medis pada setiap sarana pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan rekam medis dimulai pada tahun 1989, seiring dengan disahkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 749a Tahun 1989 tentang Rekam Medis. Di dalam peraturan tersebut, masih mencakup rekam medis yang berbasis kertas atau konvensional. Salah satu yang sedang jadi perbincangan hangat saat ini yaitu Peraturan menteri kesehatan RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Dengan disahkannya peraturan tersebut maka seluruh fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (RME) sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023. Dalam peraturan tersebut, yang dimaksud Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Menkes RI, 2022). Peraturan menteri kesehatan (PMK) dimaksud merupakan kerangka regulasi pendukung dari implementasi transformasi teknologi kesehatan yang menjadi bagian dari pilar ke-6 Transformasi Kesehatan. Kebijakan ini hadir sebagai pembaharuan dari aturan sebelumnya yaitu PMK nomor 269 tahun 2008 yang dimutakhirkan menyesuaikan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan pelayanan, kebijakan dan hukum di masyarakat (Menkes RI, 2022).

Menurut Zeithmal, dkk (2018) dalam Ahmad, dkk (2021) mengukur kualitas jasa pelayanan (*Service Quality*) digunakan dimensi kualitas jasa. Kelima karakteristik tersebut adalah: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik).

Menurut Kotler (2007) dalam Cahyono (2020) mengemukakan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. 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 kementerian kesehatan menurut Permenkes Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Kepuasan Pasien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Zainaro & Nurhidayat, 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fufa (2019) di Jimma *Medical Center* Ethiopia, Kepuasan pasien merupakan fenomena penting yang menyadari kebutuhan pasien untuk meningkatkan sistem layanan kesehatan. Respon pasien terhadap layanan kesehatan adalah salah satu cara untuk memperoleh informasi tentang pandangan pasien mengenai kualitas layanan kesehatan yang dirasakan, dan untuk membangun keterlibatan pasien yang kuat. Kepuasan pasien mencerminkan kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman layanan dari sudut pandang pasien. Karena kepuasan pasien dianggap sebagai hasil layanan kesehatan dan *prediktor* pemanfaatan pengobatan serta kepatuhan terhadap layanan dan dukungan, penilaian tingkat kepuasan pasien sangatlah penting.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Cahyono (2020) di RSUD dr. Soedono Madiun, dinyatakan bahwa pasien sangat puas dengan persentase sebesar 82,45% Ini membuktikan atau menggambarkan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan secara umum sangat baik dan memuaskan pasien.

Tinjauan kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis di rumah sakit Tk III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin pasti memiliki dampak positif dan negatif dari penelitian ini. Adapun, dampak positif dari tinjauan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan mengetahui kepuasan pasien, tenaga medis dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Selain itu, tinjauan kepuasan pasien juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan.

Adapun dampak negatif dari tinjauan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yaitu jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan. Selain itu, jika terdapat keluhan yang sering muncul dari pasien, dapat mengindikasikan adanya kekurangan pada sistem pelayanan medis yang diberikan dan ketidakpuasan pasien ini dapat menurunkan profit atau pendapatan rumah sakit (Yasin, dkk., 2022)

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober 2023 dengan melakukan wawancara kepada salah satu petugas dibagian manajemen statistik laporan menyatakan bahwa di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin pernah dilakukan pada bulan juni 2023 tentang kepuasan pasien rawat jalan dari 50 responden didapatkan data Puas 60,52%, Cukup Puas 21,83%, Sangat Puas 14,37%, Tidak Puas 1,81%, dan Kurang Puas 1,47%. Jumlah kunjungan pasien poliklinik rawat jalan berdasarkan data dari petugas diketahui bahwa pada bulan Januari-Juni 2023 berjumlah 25.360 pasien. Dengan banyaknya pasien maka perlu ditinjau kembali apakah pasien merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dikarenakan pasien rawat jalan lebih memungkinkan untuk diambil sebagai responden dibandingkan dengan kondisi pasien rawat inap.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis pada dimensi *reliability* petugas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis pada dimensi *responsiveness* petugas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis pada dimensi *assurance* petugas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis pada dimensi *empathy* petugas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis pada dimensi *tangible* petugas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Responden

Diharapkan akan memberikan informasi yang nyata tentang mutu pelayanan dan penilaian kepuasan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

2. Bagi Petugas

Diharapkan akan menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi petugas rekam medis yang menggunakan RME dalam meningkatkan mutu pelayanan.

3. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan akan menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

4. Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan akan menjadi bahan pembelajaran dan masukan kepada para dosen dan mahasiswa/i perekam dan informasi kesehatan, serta dapat menambah referensi di perpustakaan STIKes Husada Borneo Banjarbaru.

5. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan dapat menambah ilmu, wawasan dan pengetahuan bagi peneliti lain dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian dengan tinjauan kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin belum pernah dilakukan sebelumnya namun ada penelitian yang serupa yaitu:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama	penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Cahyono Fetra Tri, (2020)	Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD dr. Soedono Madiun	Variabel penelitian, yaitu: kepuasan pasien. Subvariabel penelitian, yaitu: 5 dimensi mutu pelayanan (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i>)	Tempat dan waktu penelitian Jenis penelitiannya yaitu: deskriptif kualitatif. Sedangkan penelitian ini yaitu: deskriptif kuantitatif
2	Syahputra Akbar, Askafi Eka, Sumarji, (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri	Variabel penelitian, yaitu: kepuasan pasien. Subvariabel penelitian, yaitu: 5 dimensi mutu pelayanan (<i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i>)	Metode ini menggunakan <i>mixmethod</i> . Sedangkan penelitian menggunakan metode kuantitatif
3	Akbar Muhammad Ikhsan, Ahmad La Ode Ali Imran, (2020)	Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengenai kepuasan pasien rawat jalan.	Jenis penelitiannya yaitu: deskriptif dengan pendekatan survei. Sedangkan penelitian ini yaitu: deskriptif kuantitatif