

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. (Depkes RI, 1997).

Pendaftaran pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap. Data identitas paling sedikit berisi nomor rekam medis, nama pasien, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2022). Sedangkan menurut Permenkes (2018) tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Isi rekam medis sebagaimana dimaksud paling sedikit terdiri atas : identitas pasien, hasil pemeriksaan fisik dan penunjang, diagnosis, pengobatan, rencana tindak lanjut pelayanan kesehatan, dan nama dan tanda tangan tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan (Permenkes, 2022). Hak dan kewajiban pasien dan keluarga biasanya dituliskan dalam lembar edukasi terintegrasi atau lembar persetujuan umum pada dokumen

rekam medis pasien yang biasanya dinamakan dengan *general consent*. *General consent* adalah lembar persetujuan umum mengenai keterangan persetujuan atau kesepakatan mengenai hal-hal yang berkenaan dengan peraturan secara jelas dalam hal perawatan pasien dan pelayanan kesehatan (Ramadhoni, 2020).

Adapun hak pasien diatur dalam Permenkes tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Rumah sakit berkewajiban memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, menghormati, melindungi hak pasien, dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien. Hak-hak pasien adalah hal-hal yang bisa dituntut dari petugas kesehatan atau dokter yang melayani. Sedangkan kewajiban pasien adalah hal-hal yang harus diberikan pasien kepada petugas kesehatan mengenai hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilaksanakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Madadin, *et al* (2023) mengenai *Patients' Awareness of Their Rights: An Insight from A Teaching Hospital in Saudi Arabia*, pasien rawat jalan lebih sadar akan hak-haknya dibandingkan pasien rawat inap. Hal ini merupakan situasi yang memprihatinkan karena dalam kondisi rawat inap, pasien takut akan diskriminasi dan semakin rentan terhadap pelanggaran hak-haknya, seiring dengan menurunnya otonomi, maka prognosis penyakit pasien akan semakin buruk, dan jika hal ini terjadi maka pasien akan mengalami diskriminasi ditambah lagi dengan kurangnya kesadaran, kemungkinan terjadinya kesalahan penanganan dan pelanggaran terhadap hak-hak mereka semakin meningkat. Selama pasien dirawat di rumah sakit atau pada saat pendaftaran, penyampaian materi edukasi pasien secara lugas tentang hak dan kewajibannya kepada pasien, keluarga atau kerabatnya dapat membantu dalam mengatasi permasalahan ini.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Pratiwi dan Pujiastuti mengenai Gambaran Pengetahuan Tentang Hak dan Kewajiban Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Sragen pada tahun 2019, Sebesar

hampir 40% pasien mempunyai pengetahuan yang kurang tentang hak dan kewajiban pasien rawat inap di rumah sakit. Kurangnya pemahaman pasien dikarenakan pasien tidak mengetahui kegunaan *informed consent* dan dalam menjelaskan informasi tentang hak pasien untuk memberikan persetujuan tindakan medis kurang jelas dan dipahami oleh pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin dengan melakukan observasi di tempat pendaftaran pasien rawat inap pada bulan September tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 5 pasien yang mendaftar rawat inap hanya diberikan beberapa poin penjelasan mengenai hak dan kewajiban pasien diantaranya mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku, pemilihan Dokter dan kelas perawatan, serta persetujuan atau penolakan tindakan yang akan dilakukan selama pasien menjalani perawatan. Adapun hak dan kewajiban yang ada di Rumah Sakit Islam Banjarmasin terdiri dari 18 poin hak mengenai tata tertib, perolehan informasi hak dan kewajiban, layanan yang manusiawi, layanan bermutu, layanan efektif, pengaduan kualitas, pemilihan dokter, konsultasi penyakit, privasi dan kerahasiaan, informasi diagnosis, persetujuan tindakan, pendampingan keluarga, menjalankan ibadah, keamanan, pengajuan saran, bimbingan rohani, menuntut rumah sakit, dan mengeluhkan pelayanan serta 8 poin kewajiban pasien mengenai mematuhi peraturan, menggunakan fasilitas secara bertanggung jawab, menghormati pasien lain, memberikan informasi yang benar, informasi finansial, mematuhi rencana terapi, menerima segala konsekuensi, dan memberikan imbalan jasa. Maka dari itu terdapat perbedaan antara di lapangan dengan teori yang dipelajari, bahwa hak dan kewajiban pasien seharusnya di jelaskan sejelast-jelastnya kepada pasien, keluarga ataupun wali pasien yang melakukan perawatan. Dampak dari tidak dijelaskannya hak dan kewajiban pasien dan keluarga ini, adalah pasien tidak merasa puas dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat inap, hal ini sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan di rumah sakit khususnya peran petugas pendaftaran rawat inap dalam melayani pasien (Aminah dan Kahfi, 2021).

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan kepatuhan petugas pendaftaran rawat inap terhadap pelaksanaan standar pelayanan operasional hak dan kewajiban pasien dan keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepatuhan petugas pendaftaran rawat inap terhadap pelaksanaan SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui kepatuhan petugas pendaftaran rawat inap terhadap pelaksanaan SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi SPO pendaftaran pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Banjarmasin
- b. Mengidentifikasi SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin
- c. Mengidentifikasi kepatuhan petugas pendaftaran rawat inap terhadap pelaksanaan SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin
- d. Mengidentifikasi faktor-faktor ketidakpatuhan petugas pendaftaran rawat inap terhadap pelaksanaan SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan dan pengembangan teori dalam bidang rekam medis mengenai SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga rawat inap berdasarkan informasi ditempat pendaftaran rawat inap dan harapannya penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian yang sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin terutama di bagian pendaftaran rawat inap.

b. Bagi Petugas Pendaftaran Rawat Inap

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi kepada petugas untuk meningkatkan kepatuhan dalam pelaksanaan SPO hak dan kewajiban pasien dan keluarga.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah bahan bacaan dan referensi terbaru di perpustakaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan kepada pembaca khususnya mahasiswa dan mahasiswi di STIKes Husada Borneo.

d. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait hak dan kewajiban pasien dan dapat menerapkan teori yang peneliti peroleh sebelumnya dari perkuliahan di STIKes Husada Borneo.

e. Bagi Pasien

Menambah wawasan kepada pasien bahwa semestinya pasien harus mendapatkan penjelasan hak dan kewajiban pasien dan keluarga di rumah sakit.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Analisis Kepatuhan Petugas Pendaftaran Rawat Inap terhadap Pelaksanaan SPO Hak dan Kewajiban Pasien dan Keluarga di Rumah Sakit Islam Banjarmasin” belum pernah dilakukan oleh peneliti lain. Tetapi penelitian dengan judul yang hampir serupa pernah dilakukan oleh :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Tinjauan Impelementasi Hak-Hak Pasien Bedah Dalam Pemberian Informasi Medis Di RSUD. Dr. H . Moch Ansari Saleh Banjarmasin (Sari, 2015)	Penjelasan informasi medis pada persetujuan tindakan medis yang disampaikan dokter kepada pasien tidak semua pasien dijelaskan dengan lengkap dan jelas kepada pasien.	Menggunakan metode kualitatif.	Pada penelitian ini, peneliti lebih meneliti kearah <i>informed consent</i> yang ada di rumah sakit. Sedangkan peneliti lebih meneliti kearah pelaksanaan SPO di rumah sakit.
2.	Gambaran Pengetahuan Tentang Hak dan Kewajiban Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Sragen (Pratiwi & Pujiastuti 2019)	Sebesar hampir 40% pasien mempunyai pengetahuan yang kurang tentang hak dan kewajiban pasien rawat inap di Rumah Sakit dan disarankan pihak Rumah Sakit melakukan sosialisasi atau pendidikan terkait hak dan kewajiban pasien.	Meneliti mengenai hak dan kewajiban pasien	Pada penelitian ini, peneliti mengukur tingkat pengetahuan pasien tentang hak dan kewajiban pasien. Sedangkan peneliti meneliti mengenai pelaksanaan SPO di rumah sakit.
3.	Implementasi Hak Dan Kewajiban Terhadap Pasien Dan Keluarga Dalam Pelayanan Yang Diberikan di RS KRMT Wongsonegoro	Hak dan kewajiban pasien yang diberikan di rumah sakit sudah sesuai dengan perundang undangan yang berlaku. Maka pasien harus dapat memahami apa yang telah ditentukan. Tentang mendapatkan informasi, memberikan persetujuan	Meneliti mengenai hak dan kewajiban pasien dalam pelayanan di rumah sakit.	Penelitian ini merupakan studi kasus. Sedangkan peneliti merupakan penulisan karya tulis ilmiah.

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(Kurniasari, 2021)	atau penolakan tindakan, dan mengerti apa saja tata tertib yang telah diberikan di rumah sakit.		