

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (Kemenkes RI, 2016). Menurut Satrianegara (2014) salah satu bentuk organisasi fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai sarana maupun sistem upaya kesehatan yang bekerja sama dan saling berhubungan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan, yaitu rumah sakit.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009). Kewajiban yang diatur pada Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu pembuatan, pelaksanaan, dan penjagaan standar kualitas pelayanan kesehatan di instansi pelayanan kesehatan dan menjadi patokan untuk memberikan aktivitas pelayanan medis. Kualitas pelayanan medis rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan (Herlambang, 2016).

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Rosyidi et al (2020) terkait dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan menjadi faktor yang mempengaruhi aspek kepuasan pelanggan, kepuasan bukan hanya diakibatkan hasil akhir pelayanan yang diberikan rumah sakit namun juga diakibatkan karena proses pelayanan yang diterima pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Herlambang (2016) terdapat lima dimensi terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan, yakni diantaranya: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya yakni satu-satunya rumah sakit rujukan terbesar di wilayah priangan timur serta merupakan jenis rumah sakit

type B non pendidikan dengan jumlah petugas kesehatan dan non kesehatan rumah sakit yang mencapai hingga 1,334 petugas, dengan tingkat karakteristik tenaga yang sangat beragam hal ini membuat rumah sakit dituntut untuk mampu melaksanakan dan menjaga strategi pelayanan yang tersusun secara baik demi mewujudkan kepuasan pelanggan, salah satunya yakni bentuk kepuasan pelanggan internal rumah sakit.

Menurut Muninjaya (2013) pelanggan internal rumah sakit merupakan pihak yang berkerja dalam institusi pelayanan medis yang salah satu didalamnya yakni tenaga kesehatan. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, merupakan setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Presiden RI, 2014).

Tenaga kesehatan melakukan pelayanan kepada pasien di seluruh unit perawatan kesehatan, dan dalam setiap pelaksanaan kegiatannya tidak terlepas dari hubungan dengan unit rekam medis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis, merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian Arizona et al (2014) unit rekam medis wajib menyiapkan pelayanan standar guna peningkatan kepuasan pelayanan kepada pelanggan seperti bisa memberikan informasi dengan akurat, cepat dan tepat yang mana aktivitas didalamnya meliputi sub unit *filing* dan proses kegiatan pendistribusian rekam medis, sub unit *coding* dan *indexing* terkait pengkodean diagnosis, tindakan, dan pengelompokkan data, serta sub unit *analising reporting* terkait dengan pelaporan yang akan berhubungan dengan dokter, perawat, bidan dan pihak pemberi pelayanan kesehatan lain.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 11 – 12 Januari 2023 terhadap bagian penjamin mutu rumah sakit dipaparkan bahwa terkait dengan pengukuran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis belum pernah dilaksanakan di RSUD dr.Sekardjo Kota

Tasikmalaya. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi akreditasi rumah sakit, yang mana tujuan akreditasi rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2020 tentang akreditasi rumah sakit yakni sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan dan melindungi keselamatan pasien rumah sakit; meningkatkan perlindungan bagi masyarakat, sumber daya manusia di rumah sakit, dan rumah sakit sebagai institusi; serta meningkatkan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis (Kemenkes RI, 2020). Dipertegas kembali dengan kenyataan bahwa sebanyak 3 dari 4 petugas mengatakan kurang puas dengan mengeluhkan terkait peminjaman rekam medis, waktu penyediaan rekam medis yang berhari – hari, serta pencatatan rekam medis sebelum pelayanan (pencatatan identitas pasien) sehingga mengharuskan perawat atau pihak pemberi pelayanan kesehatan melakukan pendokumentasian ulang. Hal ini tentunya memperlambat pelaksanaan aktivitas pemberian pelayanan di rumah sakit dan selanjutnya bisa mempengaruhi kepuasan pelayanan pelanggan internal di rumah sakit.

Gambaran kepuasan pelayanan unit rekam medis menurut pandangan pelanggan internal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan Wurdiani et al (2019) yang menyimpulkan dari hasil penelitiannya terkait dengan ketidakpuasan pelanggan internal seperti masalah ketidaksesuaian waktu penyediaan dokumen pasien, pengerjaan laporan data sensus yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan kesehatan serta hubungan komunikasi antara unit pemberi pelayanan kesehatan dengan unit rekam medis mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan internal.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fathoni & Akhmadi (2017) yang mengatakan bahwa hal yang sering dikeluhkan oleh perawat yakni mengenai pendistribusian atau pengiriman rekam medis yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, peminjaman rekam medis yang tidak akurat sesuai dengan permintaan, penyimpanan rekam medis yang tidak tersusun rapi dan sebagainya.

Melihat bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan internal menjadi salah satu penentu dalam aspek kepuasan, dan berpengaruh terhadap akreditasi rumah sakit, serta pentingnya pelayanan unit rekam medis terhadap

pelayanan di rumah sakit termasuk pendokumentasian pelayanan medis yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan kesehatan serta beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap unit rekam medis, maka peneliti terdorong untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan “Gambaran Kepuasan Pelanggan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Unit rekam medis di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Bersandarkan pada paparan latar belakang yang telah disampaikan, maka peneliti mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini yakni “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pelanggan Internal terhadap Kualitas Pelayanan Unit rekam medis di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2023?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yakni sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis di RSUD dr. Soekardjo Kota tasikmalaya tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pelanggan internal di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis secara umum.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis ditinjau dari dimensi daya tanggap.
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis ditinjau dari dimensi kehandalan.
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis ditinjau dari dimensi jaminan.
- f. Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis ditinjau dari dimensi empati.
- g. Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas

pelayanan unit rekam medis ditinjau dari dimensi bukti fisik.

D. Manfaat

Berikut adalah tujuan penelitian yang dapat peneliti sampaikan:

1. Bagi Rumah Sakit dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
 - a. Sebagai bahan masukan berupa kritik dan saran untuk mencapai visi misi rumah sakit.
 - b. Sebagai media pertimbangan dan penilaian rumah sakit guna, mengembangkan pelayanan pemberian pelayanan terutama kualitas pelayanan unit rekam medis.
 - c. Sebagai patokan dan tolak ukur rumah sakit dalam pengembangan instansi di bidang kesehatan guna kelancaran dan peningkatan kemajuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Bagi Program Studi DIII RMIK
 - a. Terselenggaranya upaya pengimplementasian 3 kewajiban yang terdapat dalam perguruan tinggi yakni: pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat.
 - b. Memberikan bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian yang sama.
3. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai wadah untuk perbandingan antara ilmu yang telah didapatkan saat perkuliahan dengan kenyataan di lapangan (rumah sakit).
 - b. Sebagai wadah untuk meningkatkan ilmu dan keterampilan sebelum menjadi pegawai atau petugas di unit rekam medis.

E. Keaslian Penelitian

Telah dilaksanakan penelaahan pustaka dan tidak ditemukannya penelitian yang terkait dengan gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. Adapun diperoleh penelitian yang serupa namun berbeda dalam beberapa segi variabel penelitian, yakni diataranya akan dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1
Keaslian penelitian

No	Nama, Tahun, Judul, Sumber	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Kepuasan Perawat Bagian Poliklinik Terhadap Pelayanan rekam medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk.II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang Kesehatan Jurnal Kesehatan Vokasional. (Farizaan & Miharti, 2017).	1. Metode penelitian kuantitatif. 2. Analisis deskriptif. 3. Teknik pengumpulan data kuesioner.	1. Objek penelitian yang dilaksanakan oleh Farizaan & Miharti (2017) yakni pelayanan rekam medis rawat jalan sedangkan objek penelitian yang akan dilaksanakan yakni kualitas pelayanan unit rekam medis. 2. Lokasi penelitian yang dilaksanakan oleh Farizaan & Miharti (2017) di Rumah Sakit Tk.II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan berlokasi di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya 3. Rancangan observasi yang dilaksanakan oleh Farizaan & Miharti (2017) menggunakan <i>cross sectional</i> , sedangkan rancangan observasi pada

1	2	3	4
			<p>penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan observasional deskriptif.</p> <p>4. Subjek penelitian yang dilaksanakan oleh Farizaan & Miharti (2017) yakni perawat poliklinik sedangkan subjek penelitian yang akan dilaksanakan yakni pelanggan internal (tenaga medis, tenaga keperawatan, dan tenaga kebidanan).</p>
2.	<p>Tingkat Kepuasan Tenaga Medis dan Tenaga Keperawatan Terkait Pelayanan Unit rekam Medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Jurnal Kesehatan Vokasional. (Fathoni & Akhmadi, 2017).</p>	<p>1. Objek penelitian pelayanan rekam medis.</p> <p>2. Metode penelitian kuantitatif.</p> <p>3. Analiss deskriptif.</p>	<p>1. Populasi penelitian yang dilaksanakan oleh Fathoni & Akhmadi (2017) yakni dokter dan perawat, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan populasi pelanggan internal (tenaga medis, tenaga keperawatan, dan tenaga kebidanan).</p> <p>2. Lokasi penelitian yang dilaksanakan oleh Fathoni & Akhmadi</p>

1	2	3	4
			(2017) di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan berlokasi di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
3.	Analisis Kualitas Layanan Unit rekam medis Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Internal Dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Quality Function Deploymen</i> di RSUIPI Medan tahun 2018. Jurnal ilmiah keperawatan IMELDA. (Lubis & Zebua, 2019)	1. Objek penelitian pelayanan unit rekam medis. 2. Metode penelitian kuantitatif. 3. Analisis deskriptif.	1. Lokasi penelitian yang dilaksanakan oleh Lubis & Zebua (2019) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan yang beralamat Jl. Bilal No. 24 Pulo Brayon Darat 1 Medan, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan berlokasi di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. 2. Teknik sampling yang dilaksanakan oleh Lubis & Zebua (2019) adalah <i>probability simple random sampling</i> , sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan

1	2	3	4
			menggunakan teknik <i>proportionate stratified random sampling.</i>
