

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) secara umum berisikan fasilitas pelayanan kesehatan dengan langkah mengupayakan kesehatan masyarakat sekaligus perseorangan tingkat pertama, yang cenderung mendepankan langkah promotif dan preventif di wilayah kerja. Menurut Gusti Siska Kurnia (2012) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebut sebagai sebuah unit organisasi yang memiliki pergerakan di bagian layanan kesehatan yang ada di garis depan dan memiliki tujuan dalam titik utama pengembangan layanan kesehatan, dengan menjalankan proses binaan dan layanan kesehatan dengan keseluruhan dan terpusat bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Mutu Pelayanan Kesehatan secara umum berisikan tingkat layanan kesehatan bagi seseorang dan masyarakat yang mampu menjadi peningkat iuran kesehatan secara maksimal, disampaikan dengan selaras pada standar layanan dan pengembangan ilmu pengetahuan terbaru serta sebagai pemenuhan hak dan kewajiban pasien. Menurut Halwa (2022) Mutu pelayanan termasuk faktor utama yang mampu menjalin rasa percaya pasien terhadap puskesmas sehingga menumbuhkan rasa setia sebagai konsumen jasa layanan kesehatan. Tuntutan pada mutu selalu mengalami kenaikan tiap harinya. Mutu ini bukan hanya ada pada produk maupun barang saha melainkan pada jasa yang didapat atau ditawarkan dari sebuah industri atau organisasi. Mutu layanan mengarah ke tingkat sempurnanya pelayanan kesehatan ketika memenuhi keperluan tiap pasien. Sehingga mutu layanan kesehatan merupakan sebuah hal yang memperlihatkan besaran sempurnanya layanan kesehatan yang mapu melahirkan kepuasan dalam diri tiap pasien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, secara umum berisikan bahwa Rekam medis merupakan dokumen yang didalamnya berisi data identitas pasien, pemeriksaan, bentuk pengobatannya, tindakan, serta layanan lainnya yang sudah diberi pada pasien. Perekam medis dan informasi kesehatan merupakan individu yang sudah mengikuti pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan yang selaras pada ketentuan aturan Undang-undang. Rekam medis memiliki tujuan sebagai peningkat mutu pelayanan kesehatan, memberi ketentuan hukum saat menyelenggarakan dan mengelola rekam medis, memberi jaminan rasa aman, rahasia, utuh, dan tersedianya data rekam medis serta secepatnya penerapan penyelenggaraan dan mengelola rekam medis dengan basis digital dan terintegrasi.

Menurut Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono (2017) Kepuasan pasien diartikan sebagai timbal balik pelanggan pada ketidakselarasnya tingkat keperluan di awal dan kinerja aktual yang dialami sesudah memakai. Kepuasan pasien disebut sebagai pokok dari pemasaran yang memiliki orientasi terhadap pasien. Pelayanan yang memberi kepuasan dan berkualitas mampu menciptakan rasa setia pasien dan rasa puas yang begitu erat kaitannya dengan “word of mouth”, sehingga pelayanan yang memberi kepuasan ini nantinya mampu mendatangkan pelanggan baru. Imbas berikutnya juga mengarah ke tahap pembentukan citra puskesmas yang mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan keadaan bersaing yang begitu ketat. Sehingga tiap puskesmas akan berusaha dalam memposisikan diri dengan terbaik di mata para pasien atau pelanggan supaya mampu dipercayai lagi untuk memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan.

Menurut Basri (2019) Loket pendaftaran merupakan pelayanan yang nantinya diberi di awal pada pasien yang akan menetapkan keinginan dan rasa puasnya dalam melanjutkan layanan berikutnya. Loket pendaftaran termasuk bagian pelayanan terdepan untuk tiap Puskesmas, layanan pendaftaran pasien wajib dapat meliputi informasi penting terkait

data sosial pasien. Selanjutnya juga memberi layanan terbaik, memiliki penampilan rapi dan komunikasi secara aktif guna mendukung pelayanan di Puskesmas. Tahap pelayanan pasien mampu dianggap baik jika dijalankan oleh petugas secara sigap, bersikap ramah, sopan, tertib, dan bertanggung jawab. Tercipta dan penjagaan mutu pelayanan meds yang diselaraskan pada harapan masyarakat, sehingga dari Puskesmas membutuhkan sebuah acuan dari masyarakat berupa tanggapan serta nilai dari pasien yang nantinya digunakan sebagai bahan pengevaluasian dan gambaran terkat apa layanan yang disampaikan sudah sesuai keinginan pasien atau belumnya. Maka karenanya, Puskesmas memberi usaha dalam memperoleh kinerja dengan optimal sehingga mampu memberi kepuasan bagi pasien.

Berdasar studi pendahuluan yang peneliti jalankan pada Puskesmas Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya di tanggal 14 Januari 2023 dengan mewawancarai petugas rekam medis dan petugas pendaftaran, mampu diperoleh fakta yang ada di lapangan yakni kerap ada complain terhadap waktu tunggu pendaftaran pasien dan menyebabkan pasien merasa kesal dan marah-marah kepada petugas pendaftaran. Kepala rekam medis di Puskesmas Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya dalam wawancara studi pendahuluan menyebutkan bahwa masih terdapat pasien yang komplain karena lamanya waktu tunggu di pendaftaran, errornya sistem pendaftaran karena terkadang ada kendala pada jaringan internet dan masih terdapat kekurangan tempat tunggu pasien pada hari tertentu.

Sebab waktu tunggu pendaftaran pasien lama yakni pekerjaan yang dijalankan petugas bukan hanya ada di satu bidang saja, petugas menjalankan pekerjaan ganda, sebagai contoh yakni petugas yang memperoleh tugas di bagian pendaftaran dan juga di bagian kasir, hal tersebut mengakibatkan petugas pendaftaran tidak fokus di satu pekerjaan dan berimbas pelayanan menjadi terhambat. Keterlambatan pelayanan pendaftaran pasien ini memiliki dampak terhadap mutu pelayanan pendaftaran pasien.

Berdasar pada permasalahan tersebut maka peneliti memiliki ketertarikan dalam menjalankan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong” yang diharap dapat menjadi jalan keluar pada permasalahan yang sudah di paparkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasar uraian pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada proposal karya tulis ilmiah ini ialah bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas mutu pelayanan petugas rekam medis di Puskesmas Bantarkalong?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui rasa puas pasien pada mutu pelayanan unit rawat jalan petugas rekam medis di Puskesmas Bantarkalong.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat rasa puas pasien pada mutu pelayanan unit rawat jalan petugas rekam medis di Puskesmas Bantarkalong dari dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*);
- b. Mengetahui tingkat rasa puas pasien pada mutu pelayanan unit rawat jalan petugas rekam medis di Puskesmas Bantarkalong dari dimensi Keandalan (*Reliability*);
- c. Mengetahui tingkat rasa puas pasien pada mutu pelayanan unit rawat jalan petugas rekam medis di Puskesmas Bantarkalong dari dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*);
- d. Mengetahui tingkat rasa puas pasien pada mutu pelayanan unit rawat jalan petugas rekam medis di Puskesmas bantarkalong dari dimensi Jaminan (*Assurance*);

- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan petugas rekam medis di Puskesmas Bantarkalong dari dimensi Kepedulian (*Empathy*).

D. Manfaat Penulis

1. Manfaat Teoritis

- a. Terhadap institusi pendidikan terutama Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, hasil penelitian diharap mampu menjadi suatu sumber bacaan dan acuan untuk pengembangan pengetahuan terkait rekam medis;
- b. Terhadap mahasiswa rekam medis mampu berguna menjadi acuan untuk penelitian berikutnya;
- c. Terhadap penulis mampu meningkatkan pengetahuan, wawasan dan pengalaman agar digunakan sebagai acuan dasar untuk melanjutkan penulisan karya tulis ilmiah selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan masukan untuk Puskesmas Bantarkalong;
- b. Sebagai bahan informasi untuk tenaga kesehatan secara umum dan utama perekam medis.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono, Jurnal Kesehatan Vokasional Vol. 2 No. 1, Mei (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien terhadap kualitas mutu pelayanan, rawat jalan serta menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan datanya.	Pembeda pada penelitian wahyu kuntoro dan wahyudi istiono tujuan penelitiannya yakni guna melihat distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan yakni, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan melihat perbedaan tingkat rasa puas pasien berdasar karakteristik.
2.	Lohafri Tanan, Indar, dan Darmawansyah, Jurnal AKK Vol. 2 No. 3, September (2013)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo	Persamaan pada penelitian ini yaitu meneliti tentang analisis kepuasan pasien di Puskesmas	Pembeda pada penelitian Lohafri Tanan, Indar dan Darmawansyah yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara pengumpulan datanya melalui wawancara.
3.	Annisa Siwi Maharani, Firda Fitri Hidayah dan Rizkia Murni Yulianti, Jurnal Pendidikan Tambusai Vol. 5 No. 3, Tahun (2021)	Analisis Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien terhadap penyediaan dokumen rekam medis	Pembeda pada penelitian Annisa Siwi Maharani, Firda Fitri Hidayah dan Rizkia Murni Yulianti yakni dengan menerapkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

No	Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
4.	Rafika Aini, Rima Semiarty dan Dien Gusta Anggraini Nursal, Jurnal Human Care Vol. 6 No. 1, Februari (2021)	Kbumen II Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas	Pembeda pada penelitian Rafika Aini, Rima Semiarty dan Dien Gusta Anggraini Nursal bertujuan untuk melihat mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas terakreditasi di kota padang