

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi dalam bentuk kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit maupun memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau masyarakat. Pelayanan adalah suatu aktivitas dinamis berupa kegiatan membantu, menyiapkan, menyediakan dan memproses serta memfasilitasi kebutuhan orang lain. (Yovita, Hasanah, & Chairunnisah, 2019).

Dalam lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien memegang peranan yang sangat penting sebagai indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap pengalamannya selama menjalani perawatan medis. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu penyediaan rekam medis rawat jalan, semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien (Damayanti, Ningtyas, & Setiawan, 2023). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Rekam Medis merupakan dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, kemampuan rumah sakit dalam menyediakan dokumentasi medis dengan cepat, tepat serta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Dokumen rekam medis rawat jalan adalah dokumen rekam medis pasien baru maupun pasien lama yang dipergunakan dalam pelayanan rawat jalan. waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yaitu terhitung setelah pasien melakukan registrasi atau pendaftaran pasien hingga dokumen rekam medis tersebut tersedia atau ditemukan oleh petugas, dengan bertujuan untuk

menggambarkan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien standar kecepatan pendistribusian rekam medis terhitung mulai pasien melakukan registrasi di pendaftaran sampai dokumen tersedia atau ditemukan. Penyediaan dokumen rekam medis dihitung mulai saat pasien selesai registrasi pendaftaran sampai dokumen rekam medis tersebut tersedia di poli (Damayanti, Ningtyas, & Setiawan, 2023). Sedangkan untuk Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam penyediaan dokumen rekam medis rawat inap yaitu membutuhkan waktu kurang dari 15 menit (≤ 15 menit).

Kecepatan penyediaan dokumen rekam medis ke poliklinik pada pelayanan rawat jalan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan rekam medis. Semakin cepat dokumen rekam medis sampai di poliklinik, maka semakin cepat pula pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Hal ini mengingat dokter tidak dapat melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa disertai dokumen rekam medis pasien. Kecepatan penyediaan berkas rekam medis dari unit rekam medis bergantung pada tersedianya data dan informasi yang jelas, akurat, dapat dipertanggungjawabkan, dan penyajiannya tepat waktu. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai maupun sistem informasi yang digunakan serta standar operasional yang diterapkan juga berpengaruh terhadap kecepatan proses penyediaan berkas rekam medis. (Hakam, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Latho, Apriyanti, & Kiswari, 2022) tentang Tinjauan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Poli Dalam di Rumah Sakit Kencana Tahun 2022 didapatkan hasil observasi sebanyak 81 dokumen rekam medis yang diamati, diperoleh hasil jumlah dokumen rekam medis yang sesuai dengan SPM (≤ 10 menit) yaitu sebanyak 39 (48%) dengan total waktu 317 menit 21 detik. menit 21 detik dan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis 8 menit, sedangkan jumlah dokumen rekam medis yang belum sesuai dengan SPM (> 10 menit) sebanyak 42 (52%) dengan total waktu 596 menit 44 detik dan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis 14 menit 12 detik.

Selain waktu penyediaan dokumen rekam medis, tingkat kepuasan juga dapat digunakan sebagai salah satu tolak ukur untuk menentukan kualitas suatu

pelayanan. Oleh sebab itu, setiap fasilitas pelayanan kesehatan menyediakan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh petugas. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan bilamana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diperolehnya (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan), Anjaryani, 2009 (Fatrida & Saputra, 2019)). Parasuraman dkk (Sinollah & Masruro, 2019) mengemukakan dimensi mutu kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien berdasarkan lima aspek komponen yaitu yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, Parinduri, & Fatimah, 2020) tentang Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor tahun 2018-2019. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 59 responden, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 23 responden (39,0%) sedikit lebih rendah dibandingkan dengan pasien yang menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 36 responden (61,0%). Hasil yang diperoleh menggambarkan bahwa responden yang merasa kurang puas sedikit lebih banyak dibandingkan responden yang merasa puas.

Tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan; oleh karena itu, kepuasan pasien adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Pasien akan merasa puas jika kinerja memenuhi harapan. Pihak rumah sakit harus lebih hati-hati saat memberikan layanan kesehatan karena ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan kehilangan banyak pasien atau klien. Tingkat kepuasan pelanggan juga sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, Suprato, 2011 (Simanjuntak, 2020)).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Valentina, 2020) tentang Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan didapatkan bahwa

pasien yang berada pada kategori puas lebih banyak (59,2%) dibandingkan dengan pasien yang berada pada kategori tidak puas yakni (40,8%). Namun, hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan ($p=0,0001$). Adanya perbedaan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis pada pasien dengan kategori tidak puas dan puas di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan, artinya semakin cepat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka pasien akan semakin puas, atau semakin lambat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka pasien akan merasa tidak puas.

Pada kenyataannya, banyak rumah sakit masih memiliki waktu penyediaan dokumen rekam medis lebih lama daripada standar pelayanan minimal di rawat jalan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Simanjuntak, 2020) tentang Tinjauan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019 menyatakan bahwa rata-rata waktu yang diperlukan petugas dalam menyediakan berkas rekam medis pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia pada tahun 2019 selama 20 menit, terdapat 11 berkas rekam medis (36,7%) yang sesuai dan 19 berkas rekam medis (63,3%) yang tidak sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit (SPM). Berdasarkan jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu 19 pasien (63,3%), dengan kategori usia rata-rata adalah 50-70 tahun sebanyak 14 pasien (46,7%), berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak ialah tingkat SMA yaitu 14 pasien (46,7%), dan berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta yaitu 46 pasien (46,7%).

Rumah Sakit Umum Daerah Umum Ajawinangun merupakan rumah sakit milik pemerintah dengan terakreditasi B yang terletak di jalan Jalan By Pass Palimanan Jakarta KM. 2 No. 1, Kebonturi, Kec. Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45162. Hasil studi pendahuluan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Arjawinangun yang dilakukan dengan cara observasi mendapatkan beberapa dokumen rekam medis yang tidak tepat waktu sampai ke

poli dengan waktu 12 menit, yang seharusnya dokumen rekam medis rawat jalan tersedia di poli sesuai SPM dengan waktu ≤ 10 menit.

Adanya permasalahan dari peneliti terdahulu, peneliti tertarik dan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan berharga bagi rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan yang lebih responsif dan memuaskan.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti dapat merumuskan masalah yaitu apakah ada hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Arjawinangun
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun
- c. Untuk mengetahui hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari data yang diambil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan untuk Rumah Sakit dalam meningkatkan pelayanan dilihat dari kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat di jadikan bahan referensi dan sumber rujukan terkait penelitian tentang hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien bagi peneliti selanjutnya untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi mahasiswa lain.

3. Bagi Peneliti

Berdasarkan dari hasil yang sudah diteliti dapat memberikan wawasan, pengalaman dan pengetahuan baru serta dapat dijadikan wadah dalam pengimplementasian ilmu yang di dapatkan oleh peneliti selama duduk di bangku perkuliahan dan juga sebagai semoga menjadi bekal ilmu di dapat kerja nanti.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	(Valentina, 2020)	Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan	Waktu penyediaan dokumen rekam medis dan kepuasan pasien	Deskriptif dengan desain <i>Cross Sectional</i>	Tempat penelitian dan waktu penelitian.	Variable yang di teliti yaitu waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien, metode penelitian
2	(Yovita, Hasanah, & Chairunnisah, 2019)	Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram	Waktu penyediaan dokumen rekam medis	Deskriptif Dengan pendekatan kuantitatif	Perbedaan variabel (hanya menggunakan satu variabel), waktu, dan tempat penelitian	Menggunakan variabel yang sama yaitu waktu penyediaan dokumen, metode penellitian
3	(Simanjuntak, 2020)	Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan	waktu tunggu penyediaan dokumen	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Waktu, tempat penelitian,metode penelitian	Menggunakan variabel yang sama yaitu waktu

		Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019	rekam medis dan tingkat kepuasan pasien			penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien, menggunakan metode penelitian sama
4	(Maharani, Hidayah, & Yulianti, 2021)	Analisis Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebumen II	Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis dan tingkat kepuasan pasien	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Waktu dan tempat penelitian, serta metode penelitian	Menggunakan variabel yang sama yaitu waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien
5	(Damayanti, Ningtyas, & Setiawan, 2023)	Gambaran Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di RSIA Bunda Arif Purwokerto	Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis	Kuantitatif dengan metode deskriptif	Variabel (hanya satu variabel), waktu dan tempat penelitian	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif