

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan secara bermutu dan memiliki manajemen pengendalian biaya yang dapat dipertanggungjawabkan.

Rekam Medis mempunyai nilai informasi yang bertanggung jawab dan setiap unit terkait perlu memberikan dukungan pada unit ream medis salah satunya dukungan dari unit rawat jalan kepada rekam medis yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat. Dengan begitu tujuan unit rekam medis dalam menyelenggarakan proses pengelolaan serta penyimpanan dapat berjalan dengan baik.

Waktu penyediaan rekam medis menjadi salah satu penilaian agar pelayanan rekam medis memiliki mutu yang baik. Pada bagian pendaftaran, pelayanan rekam medis yang diberikan yaitu, pelayanan pendaftaran, pencarian dan pendistribusian rekam medis. Adapun menurut Kemenkes RI (2008) tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit lama waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan ≤ 10 menit. Waktu penyediaan tersebut dapat dihitung mulai dari pasien selesai pendaftaran sampai pencarian rekam medis untuk didistribusikan ke poli yang dituju.

Pada penelitian Sudrajat, I & Sugiarti, I (2015), dikatakan penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis sebanyak 58,72% membutuhkan waktu yang lama (lambat), dokumen disediakan dalam waktu lebih dari 10 menit. Adapun dokumen yang masuk ke dalam kategori cepat yakni sebanyak 45 dokumen rekam medis atau sekitar 41,28%. Terhambatnya waktu penyediaan rekam medis

disebabkan oleh jumlah kunjungan pasien yang meningkat setiap harinya juga dengan adanya BPJS sekarang ini alur rekam medis pun menjadi berubah.

Selain waktu penyediaan rekam medis, tingkat kepuasan juga dapat digunakan menjadi salah satu ukuran untuk mengukur mutu suatu pelayanan. Oleh karena itu, hampir di setiap fasilitas pelayanan kesehatan menyediakan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai Respon pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan kinerja yang dirasakan setelah pemakaian jasa. Menurut Asmuji (2012), kepuasan adalah penilaian dari rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau jasa dan harapan-harapan. Terdapat lima aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu *reliability* (keandalan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), *tangible* (bukti langsung) (Tjiptono dan Muninjaya, 2014). Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Namun salah satu hal yang menjadi keluhan pasien adalah lamanya waktu penyediaan rekam medis. Penelitian yang dilakukan Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa pasien sebanyak 77 responden (70,64%) yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan sebanyak 32 responden (29,36%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Sudrajat, I & Sugiarti, I, 2015).

Kepuasan pasien dapat dilihat dari karakteristik pasien. Menurut Kusumapradja R, dkk (2013) karakteristik pasien adalah ciri khas yang dimiliki setiap pasien yang membedakannya dengan pasien lain antara lain jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan sumber biaya pengobatan. Menurut Wawan dan Dewi (2010), semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam

berpikir dan bekerja. Selain umur, jenis kelamin juga merupakan faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan. Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang memengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Firtia *et al*, 2013). Pendidikan juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal ini berkaitan dengan semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka akan semakin mudah seseorang dalam menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh (Twiki, 2016).

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Erlindai (2019), dikatakan bahwa dari 30 responden mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%). Karakteristik dari responden dalam penelitian tersebut adalah mayoritas 41-50 tahun sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas 21-30 tahun sebanyak 5 responden (16.7%). Sebanyak 18 responden laki-laki (60%) dan perempuan sebanyak 12 responden (40%). Sedangkan untuk kategori pendidikan mayoritas SI sebanyak 14 responden (46.7%), dan minoritas SMA sebanyak 6 responden (20%).

Unit pelayanan terdepan bagi rumah sakit adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan proses awal terjadinya pelayanan pasien untuk melakukan pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis. Pada saat memberi pelayanan sebaiknya berpakaian rapih dan dapat berkomunikasi dengan baik untuk mendukung pelayanan di rumah sakit. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak rumah sakit perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Fenomena yang berkembang saat ini adalah adanya keluhan dari masyarakat bahwa kurang efektifnya pelayanan kepada pasien baik yang menggunakan kartu jaminan sosial kesehatan atau pengguna kartu BPJS ataupun pasien umum, dengan kata lain pasien mengeluh tidak puas atas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muflih (2013), juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan, yaitu baik pasien ASKES maupun pasien umum mayoritas merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian oleh Putra (2015), tentang kepuasan pasien pengguna kartu BPJS, hasil analisa univariat didapatkan (43,7%) dari total 64 responden atau pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Ciremai merupakan rumah sakit yang berada dalam wilayah Korem 063 Sunan Gunung Jati, Cirebon, Jawa Barat, dan menjadi satu-satunya Rumah Sakit Angkatan Darat berpredikat rumah sakit tipe “B”, yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Rumah Sakit Ciremai memiliki pelayanan poli spesialis yang lengkap dan ruang rawat inap dari VVIP hingga kelas III, juga menjadi salah satu rumah sakit rujukan utama pasien Covid-19. Salah satu misi Rumah Sakit Ciremai adalah memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna dan bermutu. Untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Menurut Erlindai (2019), kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran menyatakan sangat membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Rumah Sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Putra, dkk, 2013).

Pada kenyataannya tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2012).

Hal ini menjadi gambaran bahwa tidak sesuainya pelayanan dengan situasi dan kebutuhan yang dialami pasien. Peneliti termotivasi untuk mengkaji karakteristik pasien dan waktu penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien pada unit TPPRJ Di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2022.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada Hubungan Karakteristik Pasien dan Waktu Penyediaan Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ Di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2022?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dan waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien pada unit TPPRJ Di RS Ciremai pada tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien dilihat dari jenis kelamin pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
- b. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien dilihat dari umur pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
- c. Untuk Mmengetahui gambaran karakteristik pasien dilihat dari pendidikan pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon

- d. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien dilihat dari sumber biaya pengobatan pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
- e. Untuk mengetahui gambaran waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
- f. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada unit TPPRJ Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
- g. Untuk mengetahui hubungan Karakteristik Pasien (Jenis kelamin, umur, pendidikan dan sumber biaya pengobatan) dengan kepuasan pasien pada unit TPPRJ Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
- h. Untuk mengetahui hubungan waktu penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien pada unit TPPRJ Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat Penelitian

Dapat dijadikan bahan masukan bagi rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari kepuasan pasien di Rumah Sakit Ciremai.

2. Bagi Akademik

Dapat dijadikan sumber pustaka baru terkait penelitian Hubungan Karakteristik Pasien dan Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ciremai serta dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi mahasiswa lain.

3. Bagi peneliti

Dapat Menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan mengenai standar pelayanan di rumah sakit dan menjadi bahan motivasi dalam tahap pengembangan diri.

4. Bagi Peneliti lainnya

Dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya secara mendalam lagi.

E. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
1.	Valentina, 2020	Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan	Penelitian menggunakan metode deskriptif, dengan populasi yaitu seluruh pasien rawat jalan	Waktu penyediaan dokumen rekam medis dan kepuasan pasien	Perbedaan waktu, tempat dan metode penelitian, penulis melakukan penelitian Di RS Ciremai tahun 2022 dengan menggunakan metode kuantitatif.
2.	Sudrajat, 2014	Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Penelitian menggunakan metode <i>observasional analitik</i>	Kecepatan penyediaan dokumen rekam medis dan tingkat kepuasan pasien	Perbedaan waktu dan tempat penelitian, penulis melakukan penelitian Di RS Ciremain tahun 2022.
3.	Maharani dkk, 2021	Analisis Waktu Tunggu	Penelitian menggunakan metode	Waktu tunggu penyediaan	Terdapat perbedaan pada metode waktu

		Penyediaan Dokumen Rekam medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kbumen II	kualitatif		dokumen dan tempat rekam medis penelitian, dan kepuasan penulis menggunakan metode kuantitatif, penulis melakukan penelitian Di RS Ciremai tahun 2022.	
4.	Yovita dkk, 2019	Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram	Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	ini Waktu	penyediaan dokumen rekam medis pasien baru dan lama rawat jalan	Terdapat perbedaan pada variabel penelitian, pada penelitian Maria Yovita, dkk hanya meneliti variabel waktu penyediaan dokumen rekam medis. Terdapat pula perbedaan waktu dan tempat penelitian, penulis melakukan penelitian Di RS Ciremai tahun 2022.
5.	Erlindai,	Tinjauan	Penelitian	ini	Pelayanan,	Terdapat

2019	Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019	menggunakan metode penelitian deskriptif	komunikasi dan waktu tunggu	perbedaan pada metode penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif, terdapat pula perbedaan waktu dan tempat penelitian, penulis melakukan penelitian Di RS Ciremai tahun 2022.
------	--	--	-----------------------------	---
