

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sektor kesehatan telah menjadi salah satu prioritas utama dalam pembangunan nasional. “Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan oleh pemerintah kepada individu maupun masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat” (Arifin et al., 2022). Sedangkan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia, “pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama dalam Suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.” Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, “kesehatan termasuk dalam urusan pemerintahan yang wajib, yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Ini menegaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.”

Pelayanan kesehatan di Indonesia mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan, seperti puskesmas, rumah sakit, klinik, apotek, serta praktik dokter dan bidan mandiri. Selain itu, pelayanan kesehatan juga melibatkan program-program kesehatan berbasis komunitas seperti posyandu dan layanan kesehatan keliling di daerah terpencil. Semua bentuk pelayanan ini bertujuan untuk memberikan akses yang luas dan merata bagi masyarakat terhadap layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas mencakup berbagai aspek, mulai dari aksesibilitas hingga efektivitas layanan. Dalam konteks ini, prinsip pelayanan prima menjadi pedoman utama yang harus diterapkan oleh setiap fasilitas

kesehatan. Menurut Kusnandar & Andini (2024), “pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.” Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi dalam (Kusnandar & Andini, 2024), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.” Dengan menerapkan prinsip pelayanan prima di bidang kesehatan, diharapkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dapat meningkat, sekaligus membangun kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

Studi oleh Debi Yulivia (2014) di UPTD Puskesmas Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima yang meliputi prosedur pelayanan, kesopanan, dan ketersediaan sarana prasarana memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, hambatan dalam pelayanan seperti rendahnya disiplin kerja petugas dan keterbatasan fasilitas teknologi informasi masih menjadi kendala dalam mencapai optimalisasi pelayanan prima.

Sementara itu, penelitian oleh Nanda Mulyani (2022) yang mengkaji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia menemukan bahwa indikator pelayanan prima seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil ini relevan dengan konteks pelayanan kesehatan, karena dimensi-dimensi tersebut juga menjadi dasar dalam membangun interaksi yang berkualitas antara petugas pendaftaran dan pasien di fasilitas kesehatan.

Sebagai salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) didirikan di seluruh daerah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, “Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama,

dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.” Puskesmas tidak hanya bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar, tetapi juga mendukung program kesehatan nasional yang mencakup pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan gizi.

Di era keterbukaan informasi dan kemudahan akses melalui media sosial dan internet, citra suatu fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, dapat terbentuk dan tersebar dengan cepat berdasarkan pengalaman yang dibagikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas yang mampu memberikan pelayanan prima (*service excellence*) adalah puskesmas yang secara konsisten memenuhi kebutuhan pasien dan masyarakat, bahkan melampaui harapan mereka sebagai pengguna layanan.

Rekam medis, sebagai dokumen resmi yang mencatat informasi penting terkait kondisi dan riwayat kesehatan pasien, menjadi alat pendukung dalam pengambilan keputusan medis dan administrasi pelayanan kesehatan. “Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien” (Kemenkes RI, 2022). Keberhasilan pelayanan kesehatan sangat bergantung pada pengelolaan rekam medis yang efektif dan efisien, termasuk layanan yang diberikan oleh petugas rekam medis. “Perekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan informasi kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan” (Kemenkes RI, 2022). Dalam prinsip pelayanan prima, petugas rekam medis dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang sesuai prosedur tetapi juga bersikap ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Puskesmas Leuwisari di Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu contoh Puskesmas yang telah berhasil meraih akreditasi paripurna, pencapaian tertinggi dalam sistem akreditasi pelayanan kesehatan di Indonesia. Keberhasilan ini mencerminkan komitmen Puskesmas Leuwisari dalam memenuhi standar pelayanan prima yang ketat, mencakup berbagai aspek mulai dari manajemen,

kualitas sumber daya manusia, hingga fasilitas yang tersedia. Dengan akreditasi paripurna ini, Puskesmas Leuwisari menunjukkan dedikasinya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan 4 pasien dan 1 petugas di Puskesmas Leuwisari, pasien menyebutkan bahwa proses pendaftaran memerlukan waktu yang cukup lama karena sistem antrian masih menggunakan metode manual, yaitu pemberian nomor antrian secara langsung oleh petugas tanpa menggunakan mesin antrian otomatis. Pasien juga menyebutkan bahwa waktu tunggu yang lama menyebabkan terjadinya penumpukan pasien di area pendaftaran, sedangkan jumlah tempat duduk yang tersedia terbatas dan tidak mencukupi untuk menampung seluruh pengunjung. Selain itu, pasien mengungkapkan bahwa sosialisasi mengenai alur pelayanan puskesmas yang baru belum dilakukan secara langsung. Meskipun bagan alur pelayanan telah tersedia, lokasinya berada di dalam gedung puskesmas, sedangkan proses pendaftaran dilakukan di luar gedung, sehingga informasi tersebut tidak dapat dilihat oleh pasien yang berada di area pendaftaran.

Dari sudut pandang petugas, kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pasien telah dilaksanakan secara rutin yang digelar setiap 6 bulan sekali. Petugas menyebutkan bahwa terdapat survei kepuasan pasien yang dievaluasi dalam rapat bulanan. Selain itu, petugas menyebutkan bahwa standar yang digunakan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan pelatihan terkait pelayanan prima hanya dilakukan oleh penanggung jawab mutu dan belum mencakup seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelayanan prima dan implementasi di lapangan. Meskipun akreditasi paripurna telah dicapai, beberapa aspek pelayanan masih membutuhkan perbaikan, seperti pengelolaan waktu tunggu, peningkatan fasilitas fisik, dan penerapan pelatihan pelayanan prima secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Persepsi Pasien terhadap Petugas Rekam Medis dengan Metode Pelayanan Prima di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diperoleh adalah "Bagaimana gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

Adapun untuk tujuan khususnya adalah :

- a. Diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima dilihat dari aspek *Attitude* (sikap) di Puskesmas Leuwisari.
- b. Diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima dilihat dari aspek *Ability* (kemampuan) di Puskesmas Leuwisari.
- c. Diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima dilihat dari aspek *Appearance* (penampilan) di Puskesmas Leuwisari.
- d. Diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima dilihat dari aspek *Attention* (perhatian) di Puskesmas Leuwisari.

- e. Diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima dilihat dari aspek *Action* (aksi) di Puskesmas Leuwisari.
- f. Diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap petugas rekam medis dengan metode pelayanan prima dilihat dari aspek *Accountability* (tanggung jawab) di Puskesmas Leuwisari.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskemas
 - a. Memberikan data empiris yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan pelayanan kesehatan sesuai prinsip pelayanan prima di Puskesmas Leuwisari.
 - b. Menyediakan informasi yang mendukung upaya identifikasi kelemahan dan peluang perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.
 - c. Memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih optimal.
2. Bagi Institusi Pendidikan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai bahan pengembangan ilmu pelayanan kesehatan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk melakukan pengembangan penelitian serupa.
3. Bagi Peneliti
 1. Mengembangkan pengetahuan terkait pelaksanaan penelitian di bidang pelayanan kesehatan, terutama yang berfokus pada implementasi pelayanan prima.
 2. Mengembangkan keterampilan analitis dalam mengidentifikasi permasalahan dan menyusun solusi berbasis data hasil penelitian.
 3. Menerapkan pengetahuan yang diperoleh peneliti selama kuliah sebagai upaya untuk membandingkan teori dengan praktik di lapangan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Nanda Mulyani (2022)	Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro	1. Membahas topik yang sama mengenai pelayanan prima. 2. Menggunakan pendekatan kuantitatif	Penelitian ini fokus pada persepsi pasien terhadap pelayanan prima, sedangkan penelitian sebelumnya meneliti pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.
Dwi Kartikasari, Dea Ariesta Syafitri (2022)	Efektivitas Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Membahas topik yang sama mengenai pelayanan prima. 2. Menggunakan pendekatan kuantitatif	Penelitian ini menggunakan pendekatan univariat, sedangkan penelitian sebelumnya menerapkan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma		pendekatan bivariat
Debi Yulivia (2015)	Studi tentang Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara	a. Membahas topik yang sama yaitu pelayanan prima.	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif