

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dari pemerintah baik di desa ataupun di setiap sub-wilayahnya. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas dilakukan secara terpadu dan menyeluruh melalui strategi promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif). Kegiatan ini bertujuan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.⁽¹⁾

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan pertama yang membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan terkait kesehatan harus menjaga mutu terkait pelayanan yang diberikan. Sehingga dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh penyelenggara sebagai salah satu wujud pemenuhan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan medis yang berkualitas. Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan harus memperhatikan kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil survei kepuasan. Kegiatan survei ini karena dapat digunakan untuk membantu fasilitas pelayanan kesehatan dalam melakukan peningkatan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.⁽¹⁾

Mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang memperlihatkan tingkat baik dan buruknya suatu pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan pada pasien.⁽²⁾ Sehingga dalam implementasinya fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan pelayanan prima untuk memenuhi ekspektasi pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan puas yang muncul pada diri seorang pasien setelah menerima pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung atau menggunakan istilah lain tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan kinerja atau output yang dirasakan.⁽¹⁾

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut salah satunya adalah puskesmas. Rekam medis elektronik merupakan salah satu sub sistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas pelayanan kesehatan.⁽³⁾ Pada puskesmas menyelenggarakan kegiatan rekam medis menggunakan SIMPUS (Sistem Informasi Puskesmas). SIMPUS adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas dalam mencapai sarana kegiatannya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Pasal 2, bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi puskesmas yang terintegrasi, menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas, berkesinambungan, dan mudah diakses, serta meningkatkan kualitas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya melalui penguatan manajemen Puskesmas.

Implementasi SIMPUS di puskesmas dilakukan melalui pendaftaran rawat jalan dan gawat darurat secara terintegrasi dengan unit rekam medis. Implementasi rekam medis elektronik di puskesmas oleh SIMPUS dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pengobatan data pasien, termasuk pendaftaran rawat jalan. Implementasi rekam medis elektronik tidak hanya memfasilitasi proses pendaftaran, tetapi juga meningkatkan kualitas data medis, meminimalkan kesalahan petugas, dan mempercepat akses informasi bagi tenaga medis.⁽⁴⁾

Pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama yang dikunjungi pasien atau keluarga pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan petugas harus cekatan dalam melayani pasien lama maupun pasien baru. Mutu pelayanan kesehatan didasari atas paradigma bahwa peningkatan pelayanan pada mutu pelayanan kesehatan akan tercapai jika proses pelayanan diperbaiki dengan menerapkan prinsip dan metode jaminan mutu.⁽⁵⁾ Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat

kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan tersebut maka semakin meningkat tingkat kepuasan tersebut.⁽⁶⁾

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Maria Angela Agustina, 2023) dengan judul Hubungan *Response Time* Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang, menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran. Dalam jurnal ini hampir seluruh responden dengan jumlah 94 responden (95,6%) mengaku tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Ketidakpuasan tersebut disebabkan kateoran keterbatasan tenaga kesehatan yang bertugas di tempat pendaftaran, terganggunya sistem informasi, minimnya ruang tunggu pasien di bagian pendaftaran yang mengakibatkan pasien kurang nyaman.⁽⁷⁾ Dan dikutip dari penelitian yang dilakukan oleh (Fakhsiannor, 2021) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi, dalam penelitian ini dari jumlah 78 responden (68,9%) mengatakan tidak puas pada *emphaty* (perhatian) hal ini disebabkan kurangnya perhatian para petugas untuk memotivasi atau memberikan dorongan semangat terhadap pasien agar segera lekas pulih.⁽⁸⁾

Puskesmas Panongan merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Majalengka, dan melayani pasien untuk wilayah kerja yang mencakup 6 desa (Desa Panongan, Desa Pasindangan, Desa Biyawak, Desa Panyingkiran, Desa Randegan Wetan dan desa Randegan Kulon). Puskesmas Panongan merupakan Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan upaya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Panongan, Kecamatan Jatitujuh Kabupaten Majalengka. Berdasarkan karakteristik wilayah, Puskesmas Panongan merupakan puskesmas kawasan pedesaan, sedangkan berdasarkan kemampuan

penyelenggaraan termasuk dalam kategori Puskesmas mampu Poned. Dan jarak rujukan dari puskesmas Panongan ke RSUD Cideres 25 km dan dari Puskesmas Panongan ke RSUD Majalengka 35 km. Berdasarkan hasil wawancara singkat pada bulan Agustus 2024 dengan petugas rekam medis yang bertugas di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Panongan terdapat sekitar 10 pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di pendaftaran, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran. Selain itu di Puskesmas Panongan belum pernah dilakukan penelitian terkait kepuasan pasien dalam pelayanan di tempat pendaftaran. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Era Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Panongan Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Terdapat Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Era Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panongan”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien pada era rekam medis elektronik di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka

- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan era rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Panongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Panongan

Sebagai bahan masukan untuk pihak puskesmas terkait pelayanan pendaftaran rawat jalan dan sebagai informasi mengenai kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di puskesmas panongan sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran yang berkaitan dengan mutu serta kepuasan pasien di puskesmas.

3. Bagi Peneliti

Sebagai pengetahuan dan wawasan dalam implementasi ilmu pengetahuan tentang rekam medis dan informasi kesehatan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya kampus Cirebon.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1	Bajeng Nurul W, Diah Kari Artati, Renha Maria Pelera Ojan (2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bugangan pada Bulan Juni tahun 2022	Kuantitatif	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan	Univariat
				Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Bivariat
2	Anis	Tingkat Kepuasan	Kuantitatif	Variabel bebas :	Univariat

	ansyori (2023)	Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran			Mutu Pelayanan tempat Pendaftaran Variabel terikat : Kepuasan pasien rawat jalan	Bivariat
3	Dewi Sri Rahayu, Wahyu Eko Giri Kusumo, Rani Tiara Desty (2023)	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang	Kuantitatif		Variabel bebas : Kepuasan pasien Variabel terikat : Kualitas Pelayanan	Univariat Bivariat
4	Haslinah Ahmad, Adi Antoni, Mastiur Napitupulu, Nayodi Permayasa (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar	Kuantitatif		Variabel bebas : Mutu Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas	Univariat Bivariat
5	Syafriana, Irawati Sukandar, Renny Listiawaty (2020)	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi tahun 2020	Kuantitatif		Variabel bebas : Kepuasan pasien Variabel terikat : Jumlah Kunjungan	Univariat Bivariat