

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan sangat penting bagi masyarakat Indonesia, salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara maksimal dan bermutu dengan memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2018).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertip dan penuh tanggung jawab. 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 para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh karena itu rumah sakit berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien (Indrayani, 2010)

Menurut Yu Ying Huang dan Shyh Jane Li (2010), kualitas layanan yang lebih baik untuk mendapatkan kepercayaan pasien. Dengan kata lain, rumah sakit perlu berusaha keras mendapatkan loyalitas pasien dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Akibatnya, rumah sakit secara bertahap menerapkan banyak pendekatan untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan efisiensi administrasi. Pasien rawat jalan mengharapkan kualitas layanan yang memuaskan. Karena itu, seberapa baik

pasien rawat jalan memahami peran dan tanggung jawab mereka selama proses pemberian layanan juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan (Hasbi, 2012)

Menurut Elishabeth dan Endang (2015), secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar prosesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Noviana, 2011). Menurut Jones (2002) Ada 6 faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang ialah; kemampuan pribadi, kemampuan manajer, prosedur kerja, budaya manajemen, situasi pribadi, motivasi.

Rumah Sakit Tk. III Brawijaya Surabaya ialah salah satu Rumah Sakit milik TNI AD Kota Surabaya yang berbentuk RSU, termaksud ke dalam RS Tipe C dan rumah sakit yang menerima pasien BPJS. Lokasi rumah sakit yang strategis sehingga warga sekitar memilih untuk berobat ke sana, berakibat pada beban kerja yang meningkat hal ini berakibat mempengaruhi kinerja petugas rekam medis salah satunya di unit rekam medis. Oleh karena itu perlu adanya tinjauan kinerja petugas guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan teori faktor-faktor kinerja, peneliti melaksanakan studi pendahuluan pada tanggal 12 September 2021 dan membuat kesimpulan sesuai dengan keadaan serta penjelasan dari petugas yang peneliti wawancarai di lokasi yaitu faktor kemampuan pribadi, faktor prosedur kinerja, dan faktor budaya manajemen. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk meneliti kinerja petugas rekam medis unit tempat pendaftaran pasien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas penulis maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Bagaimana kinerja petugas rekam medis pada unit tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengkaji kinerja petugas rekam medis pada unit tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya Surabaya.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan kinerja petugas rekam medis berdasarkan faktor kemampuan pribadi
- b. Menggambarkan kinerja petugas rekam medis berdasarkan prosedur kerja
- c. Menggambarkan budaya manajemen yang berada di unit rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan materi yang berharga sebagai pembelajaran mahasiswa di prodi rekam medis dan informasi kesehatan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan pembelajaran dan penambah ilmu pengetahuan tentang analisis kinerja petugas rekam medis pada unit tempat pendaftaran pasien, serta mendapatkan wawasan dan pengalaman yang berharga dalam melakukan analisa terhadap suatu permasalahan dilapangan dan mencari jalan keluar atau solusi permasalahannya.

#### b. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai tambahan wacana untuk meningkatkan pengetahuan dan peningkatan keterampilan terutama bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kehesahtan.

c. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan kinerja petugas.

### 1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan 6 faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang ialah; kemampuan pribadi, kemampuan manajer, prosedur kerja, budaya manajemen, situasi pribadi, motivasi. Berdasarkan keterangan dari responden di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya faktor yang mempengaruhi kinerja petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien, batasan penelitian ini hanya membahas kemampuan pribadi petugas, prosedur kerja, dan budaya manajemen pada Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya.

