

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut. Pelayanan sebagai suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu dengan memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan pasien (Malik & Maimunah, 2020). Pelayanan rekam medis terdiri dari beberapa subsistem yaitu (1) Tempat Penerimaan Pasien (TPP), (2) *Assembling*, (3) *Coding*, (4) *Indexing*, (5) *Filing*. Oleh karena itu, setiap sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk selain menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat.

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *statis* yang artinya cukup baik, memadai dan *factio* yang artinya melakukan atau membuat, Jadi pelayanan sebagai suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen (Malik & Maimunah, 2020). Mutu pelayanan sangat berpengaruh dengan kepuasan konsumen karena mutu pelayanan harus didasarkan pada kebutuhan dengan persepsi atau penilaian pasien. Dimensi mutu dapat diukur dengan enam dimensi menurut *Institute of Medicine* (IOM) yaitu keselamatan pasien, efektifitas, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, keadilan. Maka dari itu kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak sarana pelayanan kesehatan (puskesmas, rumah sakit) dan kontak pertama kali dengan pasien sebagai kunci utama dari kepuasan pasien.

Instalasi rekam medis sebagai unit terdepan yang memberikan pelayanan terhadap pasien. Perekam Medis pada bagian pendaftaran disanalah kontak pertama kali dengan pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis yang dimaksud Rekam Medis sebagai dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Proses di rekam medis bukan sekedar kegiatan pencatatan, tetapi suatu sistem penyelenggaraan rekam medis, yaitu proses kegiatan yang dimulai dari saat diterimanya pasien di sarana pelayanan kesehatan, diteruskan dengan kegiatan pencatatan data medis, selama pasien itu mendapatkan pelayanan pasien di sarana pelayanan kesehatan, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan, penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti melakukan observasi mengenai kepuasan pasien di pelayanan rekam medis yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang. Dari hasil observasi didapat bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien BPJS. Dari 6 pasien beserta ulasan pada google review menyatakan bahwa pasien merasa kurang puas dengan mutu pelayanan Puskesmas Pakis Kabupaten Malang, ketidakpuasan pasien tersebut dikarenakan lama waktu tunggu pelayanan tempat pendaftaran pasien BPJS yang terjadi pada saat pasien tersebut akan melakukan proses pendaftaran pasien, ditambah lagi letak Puskesmas yang sangat strategis membuat banyak pasien berkunjung ke Puskesmas dan menjadikan Puskesmas Pakis Kabupaten Malang sebagai tempat rujukan untuk pasien melakukan pengobatan lebih lanjut. hal ini menjadi dorongan agar mampu meningkatkan Mutu Pelayanan pada Puskesmas Pakis Kabupaten Malang.

Penelitian ini dilaksanakan karena kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut dan penulis ingin mengetahui lebih jauh apakah terdapat hubungan mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien. Untuk itu, berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian **“Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

### a. Manfaat Praktis

- 1) Keilmuan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Hasil dari penelitian ini nantinya akan memberikan informasi tentang mutu pelayanan rekam medis dan kepuasan pasien dan juga dapat menjadi referensi serta bahan pustaka di Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

- 2) Puskesmas Pakis Malang

Kegunaan penelitian ini bagi Puskesmas Pakis yaitu mendapatkan data yang valid atau akurat dan bisa digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen unit kerja, serta dapat meningkatkan kualitasnya.

### b. Manfaat Teoritis

Kegunaan penelitian ini bagi penelitian selanjutnya yaitu dapat menambah pengetahuan bagi penulis khususnya dalam hal-hal yang berhubungan dengan manajemen unit kerja, kualitas rekam medis dan kepuasan pasien.