

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk melakukan kegiatan medis, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative nasional, pemerintah daerah, dan masyarakat. Fasilitas Kesehatan melaksanakan berbagai pelayanan kesehatan seperti pelayanan kesehatan perseorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam fasilitas kesehatan terdapat 3 tingkatan pelayanan yang terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan pelayanan tingkat kedua, dan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat ketiga. Ketiganya wajib melaksanakan rekam medis sebagaimana dijelaskan dalam Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.

Pelayanan Rekam Medis yang berkualitas merupakan keadaan yang diinginkan oleh petugas rekam medis, pasien, keluarga pasien dan semua yang terlibat dalam kehidupan kerjanya (Munawarah et al., 2020). Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan yang akan berobat dirumah sakit. Usaha peningkatan kualitas pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) tersebut dapat terlaksana dengan baik, terlebih dahulu harus diketahui mengenai kualitas pelayanan TPPRJ yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum (Irmawati et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan wujud perasaan pasien dan tingkat perasaan yang timbul sebagai respon umpan balik dari pelayanan medis yang diterima pasien. Kepuasan tercapai apabila harapan pasien terpenuhi dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Terdapat 5 faktor yang mewakili persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan jasa layanan kesehatan yaitu Keandalan (*Reliability*) yang mengukur kemampuan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan memberikan layanan secepat mungkin, Jaminan (*Reassurance*) yang dihubungkan

dengan memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien, Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada pasien dan Bukti Fisik (*Tangibles*) dimana pemberi layanan dituntut untuk dapat menampilkan sumber daya maksimal dalam pelayanannya baik dalam hal peralatan maupun pemberi jasa layanan (Einurkhatun et al., 2017).

Salah satu indikator upaya peningkatan mutu pelayanan medis rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien sebagaimana tertuang dalam Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat dicapai dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi semua, baik secara geografis maupun ekonomi (Ilyas, 2017). Jika pelayanan kurang baik pada bagian pertama kontak ini akan menghancurkan pemasaran luar rumah sakit besar sekali perannya. Hal itu memerlukan dukungan, komitmen dan etika profesi rekam medis (Munawarah et al., 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan di tingkat nasional oleh Kementerian Kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 menetapkan standar pelayanan minimal dengan tingkat kepuasan pasien di atas 90%. Jika suatu pelayanan medis ditemukan dengan tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, dianggap sebagai pelayanan medis yang tidak diberikan, memenuhi standar minimum atau tidak memenuhi kualitas (Cahyono, 2020).

Survei kepuasan pasien perlu dilakukan oleh sebab itu, pengukurankepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien, dan pasien tidak mungkin sulit mengetahui apakah layanan Kesehatan yang didapatnya sudah sesuai dengan kebijakan rumah sakit (Imbalo, 2017).

Berdasarkan penelitian yang berhubungan dengan Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro, Wahyu, dan Wahyudi Istiono yang berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta Tahun 2017 pada Jurnal Kesehatan Vokasional, fenomena yang terjadi yaitu petugas rekam medis di bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dengan adanya pasien yang komplain terhadap petugas TPP. Komplain pasien yang ditujukan kepada petugas TPP berupa komplain terhadap kecepatan petugas pendaftaran yang dikarenakan kurang efisiennya dalam melakukan pendaftaran pasien hal ini dikarenakan lamanya petugas dalam mengentry data pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak, Marta yang berjudul Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019 pada Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda fenomena ada bagian pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia medan, hasil yang didapatkan bahwa adanya pasien yang komplain karena masalah waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan medis di poliklinik. Karena masalah waktu tunggu di poliklinik, sehingga kondisi pasien diruang tunggu begitu padat dan pasien terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di poliklinik tujuan, sehingga pasien menjumpai petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan di rawat jalan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan Literatur Review yang berjudul “Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Kesehatan” dengan menggunakan literature review beberapa jurnal nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Faktor Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Faktor *Reability* Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
2. Mengidentifikasi Faktor *Responsiviness* Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
3. Mengidentifikasi Faktor *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
4. Mengidentifikasi Faktor *Emphaty* Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
5. Mengidentifikasi Faktor *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian secara teoritis diharapkan dapat memberikan teori baru tentang pendaftaran rawat jalan, serta sebagai bahan referensi atau pengetahuan yang terkait dengan hal tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi unit rekam medis, hasil laporan ini dapat dijadikan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan pengetahuan tentang pendaftaran rawat jalan di fasilitas pelayanan Kesehatan.