BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit diharap dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang berlaku dan dapat mempengaruhi seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada rumah sakit dalam upaya memahami harapan pasien yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan serta ketaatan pasien. Tingkat keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan tugasnya ditandai dengan kualitas pelayanan yang bermutu. Salah satu faktor utama dalam peningkatan kepuasan pasien yaitu pada kualitas pelayanan yang maksimal (Karno, 2023). Dimensi dalam mutu pelayanan kesehatan digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL *(service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability))* (Fernandes & Nurvita, 2022).

Dalam upaya peningkatan kualitas mutu pada rumah sakit dapat ditinjau dari kepuasan pasien dan dimensi mutu pelayanan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana cara petugas melakukan pelayanan, keyakinan yang diberikan petugas kepada pasien, tingkat pengetahuan petugas dalam melakukan pelayanan, tarif harga yang diberikan sesuai dengan apa yang diperoleh pasien (Nursalam, 2014). Selain itu kepuasan pasien dapat ditinjau dari dimensi mutu yang berupa kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Melliniawati et al., 2023).

Suatu unit yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baik baru atau lama dengan menggunakan pembayaran BPJS maupun umum yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ). Tempat tersebut merupakan salah satu bagian pelayanan pendaftaran bagi pasien rawat jalan yang memiliki tugas utama menerima pasien untuk berobat dan pendaftaran pasien atau pengecekan data kembali. Rekam medis berguna untuk dasar

pemeliharaan dan pengobatan pasien, bahan penelitian dan pendidikan. Semua informasi yang disampaikan oleh pasien akan dijadikan menjadi dokumen secara jelas dan tertulis.

Semakin berkembangnya teknologi, rekam medis sudah mengalami pengembangan secara maksimal yang awalnya konvensional sekarang mengalami perubahan dengan menginputkan data dalam komputer atau biasa dikenal dengan RME (Rekam Medis Elektronik). Dengan diberlakukannya rekam medis elektronik berupa pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) secara maksimal mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sehingga dapat menjaga kualitas mutu pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit (Haile G, 2023).

Rekam Medis Elektronik menjadi salah satu terobosan dalam bidang pelayanan kesehatan guna mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan. Dengan diberlakukannya RME rumah sakit dapat dengan cepat dan akurat dalam mengakses informasi pasien serta meminimalisir resiko kesalahan penulisan atau pengelolaan data medis kesehatan pasien. Rekam Medis Elektronik memiliki potensi untuk mengubah cara pelayanan kesehatan serta dapat meningkatkan komunikasi antara beberapa petugas kesehatan lainnya. Akan Tetapi penerapan Rekam Medis Elektronik juga bisa menimbulkan beberapa hambatan berupa server yang mendadak error, fasilitas teknologi yang kurang memadai, keamanan data, perubahan dan pemeliharaan teknologi, dan kurangnya keterampilan SDM (Sumber Daya Manusia) (Situmorang, 2023). Oleh karena itu, implementasi rekam medis elektronik dalam pelayanan kesehatan harus perlu dikembangkan lagi untuk menunjang keberhasilan penggunaan rekam medis elektronik dan peningkatan kualitas mutu pada rumah sakit.

Berdasarkan hasil jurnal terdahulu yang berjudul “Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

di Rumah Sakit" disimpulkan bahwa terdapat hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan mutu pelayanan dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil yang menunjukkan nilai sig pada *continuity correction* sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai sig <0,05. Hasil uji T menunjukan nilai signifikan sebesar 0,000 < nilai alpha 0,05 yang berarti terdapat perbedaan mutu pelayanan pada responden yang menggunakan rekam medis elektronik dan responden yang tidak menggunakan rekam medis elektronik (Situmorang, 2023).

Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti merupakan rumah sakit dibawah naungan Denkesyah 05.04.03 Kota Malang Kesdam V/Brawijaya yang berkedudukan di Kota Malang merupakan salah satu RS tipe D yang sudah melakukan peralihan rekam medis konvensional menuju rekam medis elektronik pada awal tahun 2024. Pelaksanaan rekam medis elektronik pada saat ini masih terdapat di pelayanan rawat jalan dan IGD yang dilakukan oleh perawat, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti pada pelaksanaan rekam medis elektronik sudah cukup baik. Namun dilihat dari data kunjungan 3 bulan awal pengunaan rme terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien.

Data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan februari sejumlah 1.943. Pada bulan maret data kunjungan menurun sejumlah 1.738. Dan pada bulan april data kunjungan menurun sejumlah 1.648. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan diketahui dari ulasan internet masih terdapat komplain antriannya tidak terstruktur, pelayanannya lama, petugas kurang ramah, pelayanan pada pasien dengan pembayaran umum masih sangat kurang, dan terdapat beberapa jadwal dokter yang berubah tanpa adanya konfirmasi kepada pasien yang mengharuskan pasien pulang kembali tanpa mendapat pelayanan. Selain itu di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti juga belum diadakan evaluasi terkait pelaksanaan rekam medis elektronik yang mengakibatkan kualitas mutu di rumah sakit menurun.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME guna meningkatkan efisiensi dan kualitas mutu pelayanan kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengukur kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME
2. Untuk mengukur mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di era RME
3. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan rekam medis elektronik mampu meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan pada rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Melalui penelitian ini maka diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan pendaftaran era rekam medis elektronik pada rumah sakit.

b. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi materi pengajaran di Perpustakaan Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengalaman langsung dan pemahaman dalam upaya penerapan rekam medis elektronik dan mampu menjadi tugas akhir yang bermanfaat bagi pembaca.