

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MenKes/Per/III/2008 pasal 1 rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis adalah merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan 21 pelayanan medis di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Depkes RI, 1997).

RSU Dr. Saiful Anwar Malang adalah instansi pelayanan yang berguna dalam bidang kesehatan, dengan tugas utama memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan melaksanakan fungsi dan pendidikan dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pelayanan diberikan melalui rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap serta berbagai jenis pelayanan dan penunjang medis dalam satu pelayanan pelayanan rumah sakit. Dengan adanya segala pelayanan yang diberikan maka kewajiban menyelenggarakan pelayanan rekam medik sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 / Menkes / PER / III / 2008, tentang rekam medis.

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007).

Penelitian ini dilakukan atas dasar pentingnya waktu tunggu dalam pelayanan rekam medis rawat jalan yang dilaksanakan di RSUD. Dr Saiful Anwar Malang, waktu tunggu pelayanan rekam medis di Pendaftaran Rawat Jalan yang merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan tidak baik apabila antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. (Wijono, 1999)

Berdasarkan Hasil survei pendahuluan tanggal 10 april 2012 di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan sampai ke poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar selama 1 jam mulai jam 08.00 – 09.00 WIB, dari 15 dokumen rekam medis menunjukkan rata – rata 13 menit 42 detik, Bila pelayanan rekam medis tidak sesuai dengan standar maka mengakibatkan pasien menunggu lama berpengaruh pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. (Pohan, 2004)

Kepuasan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira. (Wulansari, 2007)

Berdasarkan laporan salah satu petugas rekam medis rawat jalan, salah satu penyebab keterlambatan pelayanan rekam medis, petugas poliklinik belum mengembalikan dokumen rekam medis ke ruang penyimpanan dalam waktu kurang lebih 1 hari. Hal ini menyebabkan petugas penyimpanan mengalami kesulitan untuk mencari dokumen rekam medis. Kemungkinan ini kurangnya sosialisasi petugas koordinator rawat jalan kepada petugas poliklinik.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dengan judul “ hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ terhadap kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang ”. Penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi rumah sakit sebagai bahan acuan pembenahan pelayanan terutama pelayanan rekam medis rawat jalan agar dapat memberikan kepuasan pasien yang optimal.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis akan mengangkat masalah : Apakah ada hubungan pelayanan rekam medis di TPPRJ dengan kepuasan pasien poliklinik bedah di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum:

Untuk menjelaskan hubungan antara waktu pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien poliklinik bedah RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

### 2. Tujuan khusus :

- a. Menghitung waktu rata-rata pelayanan rekam medis di TPPRJ
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien poliklinik bedah terhadap waktu tunggu pelayanan rekam medis di TPPRJ
- c. Mengetahui hubungan waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ terhadap kepuasan pasien poliklinik bedah

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Instansi pendidikan

Sebagai wawasan bagi mahasiswa khususnya dan sebagai bahan referensi serta sebagai bukti bahwa penulis telah menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program S1 Kesehatan Masyarakat.

## 2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit mengenai pengaruh waktu pelayanan rekam medis di TPPRJ terhadap kepuasan pasien umum klinik bedah dan memberikan manfaat untuk pihak yang dijadikan objek penelitian di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

## 3. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, tenaga rekam medis maupun mahasiswa Program S1 Kesehatan masyarakat.