

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut permenkes RI No. 269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah : “Berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien”.

Menurut pedoman penyelenggara dan prosedur rekam medis rumah sakit departemen kesehatan RI (2006:12), sebagai berikut :

”proses kegiatan penyelenggaraan rekam medis dimulali saat diterimanya pasien di rumah sakit, dilanjutkan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien oleh dokter atau dokter gigi atau tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien. Selama pasien itu mendapat pelayanan medis di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan mengelola berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani serta mengeluarkan berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani pemerintah/ peminjaman karna pasien datang berobat, dirawat atau untuk keperluan lainnya”.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah melaukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan rumah sakit yaitu pasien atau keluarga pasien.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan aparatur negara kepada masysrakat, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang diamanatkan melalui undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (PROPENAS). Selanjutnya, undang-undang tersebut diperjelas melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (Untuk Selanjutnya disebut IKM) unit pelyannan instansi pemerintah.

Kemudian pada tahun 2014 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 di ubah Menjadi Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

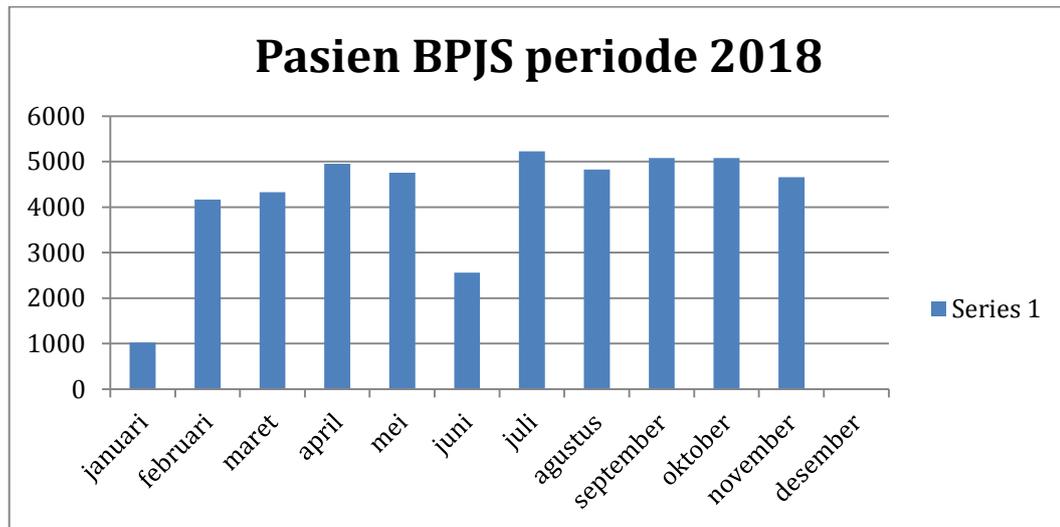
Menurut dabhokar, et al.(1996) menjelaskan kualitas jasa di evaluasi dalam tiga level berbeda, yakni level dimensi, level keseluruhan (*overall*), dan level subdimensi. Dimensi kualitas jasa meliputi lima faktor diantaranya aspek fisik (*physical aspect*), reliabilitas (*reliability*), internal personal (*personal interaction*), pemecah masalah (*problem solving*), kebijakan (*policy*).

Pada tahun 2017 Pedoman Meteri Pendayagunaan Aparatur Engara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentnag Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Peleyanan Publik diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformsi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelaynan Publik, Yang Salah Satu Pembahruannya Adalah Tedapat Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarkat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakt sebasia pengguna pelayanan dalam menilai kinerja

penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang kurang puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral wacana bisnis dan manajemen.

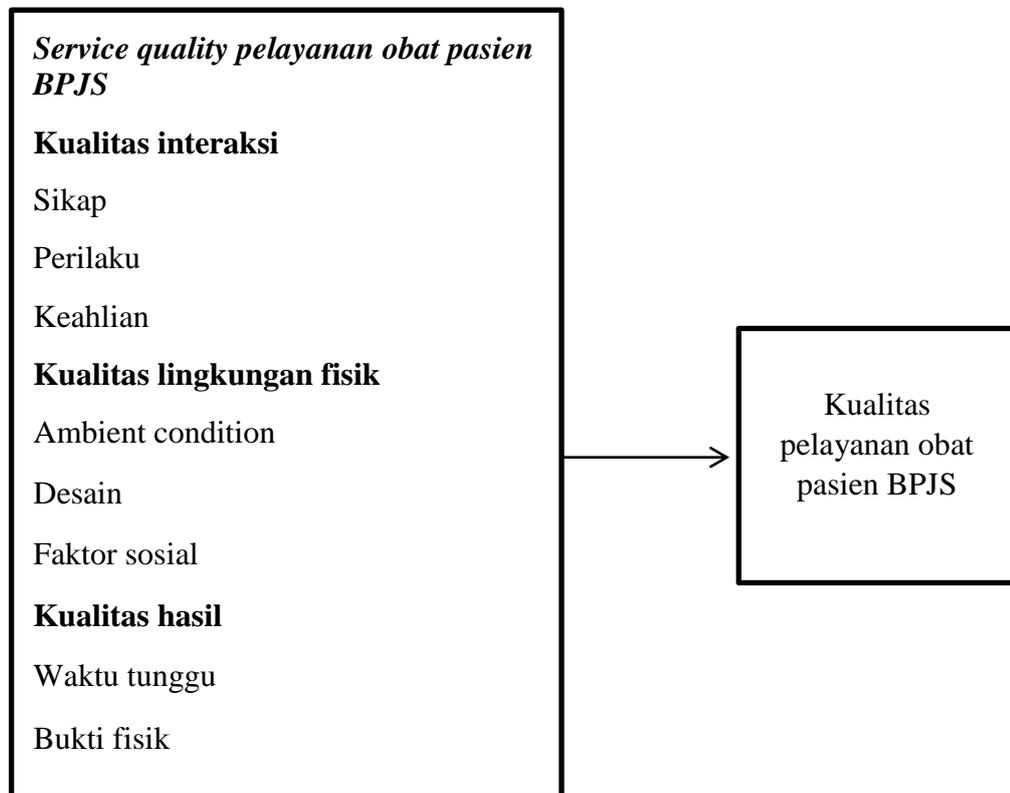
Berdasarkan hasil observasi awal, dengan data awal yang dilakukan di dapatkan jumlah kunjungan pasien BPJS di rumah sakit mata masyarakat sebagai berikut



Berdasarkan survei awal jumlah kunjungan pasien BPJS di rumah sakit mata masyarakat Jawa Timur tahun 2018 di dapatkan jumlah kunjungan pasien BPJS sebesar 50.467 pasien.

Dari uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan dimana penelitian ini belum pernah di ambil di rumah sakit tersebut di tempat pendaftaran rumah sakit mata masyarakat menggunakan model jasa pelayanan Brady & Cronin.

1.2. Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 identifikasi penyebab masalah.

Berdasarkan gambar diatas identifikasi penyebab masalah adalah kualitas interaksi yang terdiri dari sikap, perilaku dan keahlian pada variabel ini merupakan inteprestasi kemampuan petugas untuk memberikan pelaynan kepada pasien. Kualitas lingkungan fisik terdiri dari ambient condition, desain dan faktor sosial pada variabel ini dapat disimpulkan kenyamanan pasien adalah bentuk managemen pelayanan yang sangat penting bagi pasien karena secara tidak langsung tenaga medis memberikan fasilitas yang membuat pasien puas dengan ruang tunggu agar pasien merasa nyaman ketika berobat. Kualitas hasil terdiri dari

waktu tunggu dan bukti fisik pada zaman modern seperti sekarang kualitas hasil diperlukan untuk memuaskan pelanggan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana evaluasi pelayanan kesehatan pasien BPJS berdasarkan model pelayanan Brady & Cronin di UPT RSMM Jawa Timur.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan Pasien BPJS dengan Menggunakan Retail Service Quality Di Tempat Pelayanan Obat Rumah Sakit UPT Mata Masyarakat Jawa Timur.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi mutu pelayanan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil kesehatan pada evaluasi berdasarkan model jasa Brady & Cronin Di tempat Tempat Pelayanan obat UPT RSMM Jawa Timur.
2. Evaluasi pelayanan pasien BPJS pelayanan ditinjau dari jasa pelayanan Brady & Cronin Di tempat Tempat Pelayanan obat UPT RSMM Jawa Timur.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Manfaat bagi rumah sakit

1. Dapat terjalin kerjasama yang baik antara sekolah tinggi ilmu kesehatan (STIKES) Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo dengan RSMM jatim.

2. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan masukan dalam perbaikan mengatasi kinerja pelayanan.

1.5.2 Bagi Akademik

1. Sebagai perbandingan teori dan kenyataan yang di hadapi di lapangan mengenai Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pelayanan obat Rumah Sakit Mata Masyarakat.
2. Sebagai referensi di perpustakaan STIKES Yayasan Rumah Sakit DR.Soetomo.

1.5.3 Bagi peneliti

1. Dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam mengkaji permasalahan pada objek penelitian.
2. Sebagai syarat kelulusan D3 rekam medik dan informasi kesehatan STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo Surabaya.