

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Permasalahan

Bagian Informasi dan rekam medis adalah sebagai suatu unit kerja yang merupakan bagian dari unsur pelayanan terdepan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan di Rumah sakit Agung. Tugas pokok bagian Administrasi Informasi dan rekam medis Pasien adalah menyelenggarakan tertip administrasi rekam medis, baik rekam medis pasien Jaminan perusahaan, pasien Asuransi kesehatan atau pasien badan penyelenggara jaminan kesehatan yang biasa disebut BPJS dan pasien-pasien pribadi. Oleh karena itu Bagian informasi dan rekam medis pasien selalu berupaya memberikan pelayanan yang optimal, khususnya dalam pelayanan kesehatan yang tidak terlepas dari kegiatan administrasi pasien baik kegiatan administrasi pasien rawat jalan, rawat inap maupun pasien gawat darurat yang dilakukan di bagian informasi dan rekam medis pasien. Pengelolaan kegiatan administrasi pasien dilaksanakan secara terpusat (sentralisasi) oleh suatu unit kerja yaitu bagian informasi dan rekam medis. Yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kegiatan tertip administrasi pasien dan rekam medis, baik pasien jaminan perusahaan, pasien jaminan kesehatan (BPJS) dan pasien umum atau pribadi.

Suatu rumah sakit modern harus dilengkapi dengan bagian Administrasi Informasi dan rekam medis yang terstruktur dalam sebuah organisasi dan dikelola secara efektif, efisien dan modern. Bagian rekam medis harus bertanggung jawab atas kelengkapan, kebenaran, ketelitian, ketepatan waktu dan melaksanakan pemeliharaan rekam medik serta kerahasiannya, agar terjamin tersedianya berkas rekam medis pasien yang dapat dipertanggung jawabkan. Untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, bagian rekam medis harus terorganisir dan dikelola sebagaimana mestinya sesuai kebutuhan organisasi. Organisasi dan manajemen rekam medis yang baik harus memiliki bagian organisasi yang sesuai dengan ruang lingkupnya, analisa uraian tugas dan

pedoman kerja yang jelas.

Dalam organisasi dan tugas Rumah sakit Agung yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Rumah sakit No. Kep : 50 / XII / 2006 tanggal 29 Desember 2006 bahwa Bagian Administrasi Informasi dan Rekam Medis adalah suatu unit kerja Penunjang pelaksana utama yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menyelenggarakan dan mengkoordinasikan kegiatan administrasi dan Informasi Rekam Medis .

Rumah Sakit Agung, adalah salah satu rumah sakit swasta, yang merupakan rumah sakit rujukan dilingkungan wilayah kerja Jakarta selatan. Mengacu pada falsafah, visi, misi dan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan tertip administrasi rekam medis dan mengkoordinasikan prosedur-prosedur untuk penerimaan, pemulangan dan pengelolaan administrasi pasien serta pelaporan.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan makin meningkat dan bersamaan dengan hal tersebut kompetisi dalam pelayanan kesehatan di era pasar bebas semakin meningkat pula. Strategi yang dapat digunakan dalam mensiasati hal tersebut salah satunya adalah dengan prinsip profesionalisme yang berorientasi pada kepuasan pasien dalam aspek pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu tatanan pemberi jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan termasuk pelayanan rekam medis sebagai unsur utama dan terdepan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan pasien .

Keberhasilan pelayanan kesehatan yang didalamnya termasuk pelayanan rekam medis yang bermutu ditentukan oleh berbagai factor antara lain kualitas sumber daya manusia (SDM), sarana dan fasilitas, kebijakan serta manajemen rumah sakit. Pengelolaan SDM yang efektif dan kelengkapan sarana dan prasana didalam pelayanan kesehatan sangat menentukan hasil akhir (outcome) pelayanan kesehatan yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rekam medis.

Dalam era globalisasi atau era kompetitif seperti sekarang, mutu pelayanan sangat menentukan kemajuan suatu rumah sakit. Oleh karena itu, pengelolaan Sumber Daya Manusia rekam medis merupakan salah satu hal yang utama dalam menunjang pelaksanaan pelayanan rekam medis. Dengan demikian peranan

rumah sakit berfokus kepada peningkatan kualitas hidup (*Quality OF Life*) suatu bangsa pada akhirnya, sehingga pelayanan kesehatan yang disediakan tidak tertumpu pada segi kuantitas saja tetapi juga dari segi kualitas. Diharapkan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan dapat mendukung dalam pencapaian peningkatan kualitas dan produktifitas rumah sakit secara maksimal melalui kelengkapan rekam medis. Namun di rumah sakit Agung masih terjadi kendala tentang kelengkapan rekam medis dan rekam medis tidak di temukan. Dalam menciptakan dan mengelola sumber daya manusia, ada banyak hal yang perlu diperhatikan salah satu diantaranya adalah bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia suatu organisasi akan terlihat dalam kinerja sumber daya manusia secara pribadi maupun kinerja organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. jika dikaitkan dengan rumah sakit, maka akan tercipta kinerja pelayanan yang baik dibidang kesehatan, yang mana hal ini akan terlihat pada kepuasan pasien atau ketidak puasan pasien.

Kinerja pelayanan adalah hasil kerja suatu pelayanan, dan juga berkaitan dengan kualitas pelayanan, yang merupakan kesenjangan antara suatu pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Tingkat kinerja pelayanan yang tinggi akan dapat menjamin kepuasan pelanggan dari suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu sumberdaya yang berkualitas, handal dan profesional mutlak sesuai dengan kebutuhan yang terkait dengan tugas-tugas yang diperlukan suatu organisasi dalam rangka menjamin kinerja pelayanan yang tinggi.

Kinerja personil seharusnya dapat terukur dengan indikator yang relevan, tetapi pada umumnya pada organisasi pemerintah, penilaian kinerja masih di ukur melalui Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) demikian juga pelaksanaan di rumah sakit Agung masih mengadopsi penilaian kinerja menggunakan DP3. Adapun unsur-unsur yang dinilai dalam DP3 adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama, prakarsa dan kepemimpinan. Yang tujuannya untuk mengetahui keberhasilan atau ketidak berhasilan, kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja juga merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktifitasnya. Hal ini karena kinerja merupakan suatu hasil

dimana orang, sumber-sumber yang ada dalam lingkungan kerja tertentu secara bersamaan membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja individu tidak terlepas dengan dorongan semangat baik dari dalam diri sendiri maupun dari luar personil tersebut, seperti pemberian kompensasi dalam bentuk tertentu untuk dapat menghasilkan kinerja bagi semua pihak.

Sulit untuk memenuhi kepuasan pasien pada jasa kesehatan yaitu perasaan psikologis merupakan seni dari pelayanan medis. banyak variabel non medis ikut menentukan kepuasan pasien antara lain tingkat pendidikan, latar belakang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap petugas pelayanan. dan juga yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain itu adalah pelayanan administrasi pasien dimana peraturan untuk menerima pelayanan harus tidak berbelit, sementara anggapan pasien masih dirasakan aturan yang berbelit-belit.

Mengingat petugas rekam medis sebagai Sumber Daya Manusia terpenting dalam menjalankan roda suatu rumah sakit dengan tidak mengesalkan arti Sumber daya manusia yang lain, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para petugas lainnya menjadi sangat penting. Dalam hal ini hubungan kerjasama diantara petugas rekam medis teruma untuk masalah kordinasi pemulangan atau pengembalian rekam medis yang tidak sesuai dengan ketentuan pengembalian rekam medis yang terjadi dengan petugas poliklinik-poliklinik dan ruang perawatan serta keikutsertaan pasien dalam hal ketertipan dan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku di lingkungan Rumah Sakit Agung. Namun masih ada permasalahan yang dihadapi oleh unit informasi dan rekam medis saat ini sebagaimana yang dikeluhkan oleh pelanggan internal maupun eksternal dan yang dilaporkan dalam laporan pelaksanaan program kerja Customer Service rumah sakit agung jakarta tahun 2014. Dalam laporan tersebut dilaporkan bahwa hal-hal umum yang sering dikeluhkan oleh pasien terhadap pelayanan rekam medis adalah, petugas tidak ramah, kurang sopan, dan kurang bertanggung jawab. Selain itu kemampuan petugas yang masih terbatas juga turut dikeluhkan,

disamping lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan rekam medis serta aturan yang di anggap berbelit-belit di tambah dengan sarana yang belum mencukupi (seperti AC yang tidak dingin, dan kondisi ruang tunggu dan ruangan kerja yang tidak kondusif sempit dan dimana pasien masih sering keluar masuk keruangan rekam medis di tambah lagi kebersihan lingkungan termasuk toilet yang belum maksimal.

Setiap hari pasien yang berkunjung kerumah sakit yang menginginkan Pelayanan kesehatan khususnya yang membutuhkan pelayanan rekam medis mencapai rata-rata 120 orang pasien perhari, dengan rincian: pasien rawat inap rata-rata 20 orang dan rawat jalan 100 orang dengan tenaga informasi dan rekam medis sebanyak 12 orang. Dan sarana prasarana di dalam pelayanan kesehatan juga sangat menentukan hasil akhir (out come) pelayanan kesehatan yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rekam medis.

Pengelolaan SDM yang efektif dan kelengkapan sarana dan prasarana salah satu dampak dari era globalisasi adalah meningkatnya persaingan kompetitif pada semua bidang pelayanan kesehatan khususnya untuk pelayanan rekam medis yang menghasilkan produk jasa perumahsakit. Unit informasi dan rekam medis berusaha semaksimal mungkin untuk menghadapi persaingan globalisasi dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang memberikan dampak kepada kepuasan pasien yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini.

Permasalahan aturan yang berbelit-belit, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keramahan dan kesopanan, keamanan dan kenyamanan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Staf Rekam Medis di bagian Administrasi Informasi dan Rekam Medis Rumah Sakit Agung Jakarta.** Karena pelayanan adalah merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi citra dan kemajuan rumah sakit. Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra rumah sakit dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra rumah sakit di mata pelanggan dan masyarakat lainnya, kepuasan pasien adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu rumah sakit.

I.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, menunjukkan berbagai kemungkinan yang diduga memiliki keterkaitan satu sama lain. agar penelitian ini lebih fokus, maka perlu dibatasi pada masalah yang terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan staf rekam medis rumah sakit Agung Jakarta.

I.3 Rumusan Masalah

Mengingat permasalahan yang mungkin timbul dan akan ditinjau dalam penelitian ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Bagaimanakah kepuasan pasien terhadap pelayanan staf reamk medis di bagian Administrasi informasi dan rekam medis rumah sakit Agung Jakarta ?”.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian, adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan staf rekam medis rumah sakit Agung jakarta.

I.4.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis :

- 1) Diharapkan tesis ini dapat berguna bagi peneliti sebagai bahan informasi ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya, serta dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan MSDM.
- 2) Bagi UPN “Veteran” Jakarta, diharapkan tesis ini dapat menambah dan melengkapi hasil-hasil penelitian tentang MSDM yang dapat digunakan sebagai referensi untuk berbagai kepentingan dalam bidang manajemen.

b. Manfaat Praktisi

Diharapkan tesis ini dapat sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam upaya pembinaan organisasi dan pengembangan Sumber Daya Manusia di unit informasi