

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 2, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan di tingkat pertama, pada Puskesmas terdapat pelayanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana, gizi, pencegahan dan pengendalian penyakit, dan penyelenggaraan dokumen rekam medis pasien.

Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014, penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional. Untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan diperlukan kerjasama yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan. Agar pelayanan berjalan dengan lancar pasien harus memahami alur pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Salah satu jenis pelayanan di puskesmas yaitu pelayanan rawat jalan. Menurut Kepmenkes Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003, Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar, terdapat alur pelayanan yang menjelaskan serangkaian proses kegiatan pelayanan mulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien memperoleh pelayanan dan pulang. Menurut hasil wawancara peneliti dengan petugas, masih ada pasien yang tidak paham dengan alur pelayanan rawat jalan dikarenakan sistem alur pelayanan yang baru khususnya di tempat pendaftaran dari manual menjadi elektronik, sehingga fenomena yang sering terjadi adalah pasien bertanya tentang proses selanjutnya kepada petugas. Menurut Hasil wawancara

dengan pasien, 4 dari 5 responden tidak benar-benar memahami alur pelayanan dikarenakan minat baca yang rendah terhadap alur pelayanan yang sudah ada dan sistem pendaftaran yang baru serta letak ruang yang berubah. Dari permasalahan tersebut peneliti bermaksud untuk membuat media alur pelayanan yang mudah dipahami pasien. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar adalah melalui media video animasi dalam bentuk audio visual. Video animasi alur pelayanan rawat jalan tersebut akan diimplementasikan di ruang tunggu pendaftaran pasien dimana pasien mendapatkan pelayanan pertama agar pasien dapat mengetahui alur pelayanan selanjutnya. Dengan pengimplementasian video tentang alur pelayanan rawat jalan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana perbedaan pemahaman pasien sebelum dan sesudah sosialisasi video animasi tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mensosialisasi video animasi tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.

2. Tujuan Khusus.

- a. Merancang dan membuat media berupa video animasi tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.
- b. Melakukan *pretest* pemahaman pasien sebelum implementasi video animasi tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.
- c. Mensosialisasikan dan mengimplementasikan video animasi sebagai media pemahaman pasien tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.

- d. Melakukan *posttest* pemahaman pasien sesudah implementasi video animasi tentang alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.
- e. Mengidentifikasi perbedaan pemahaman pasien sebelum dan sesudah implementasi video animasi tentang alur rawat jalan di Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengalaman dalam penelitian serta dapat mengimplementasikan teori yang diterima selama perkuliahan di lahan praktek dunia kerja

2. Bagi Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar

Dapat diimplementasikan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan membantu dalam penilaian akreditasi Puskesmas Nglegok Kabupaten Blitar.

3. Bagi Institusi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Hasil penelitian mahasiswa dapat digunakan sebagai arsip penelitian mahasiswa rekam medis yang disimpan di perpustakaan dan sebagai poin penilaian program studi dalam rangka akreditasi nantinya

