

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Sedangkan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Ery R, 2010). Dan mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Salah satu yang harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk puskesmas yaitu manajemen berkas rekam medis.

Menurut Permenkes RI Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, upaya kesehatan bermutu ialah upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan dan menghasilkan outcome sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pelanggan sehingga pihak puskesmas berupaya memenuhi harapan pasien. Penilaian mutu pelayanan di puskesmas sendiri dapat dinilai pada masing – masing bagian mulai dari tempat pendaftaran hingga pada pelaporan. Salah satu bagian yang penting adalah pada bagian pendaftaran pasien. Bagian pendaftaran pasien adalah tempat yang pertama kali didatangi oleh pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan dan di tempat ini pasien pertama kali mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan. Pada bagian ini pula pasien berinteraksi langsung dengan petugas pendaftaran sehingga memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

Pasien yang mendaftar berdasarkan kunjungannya dibedakan menjadi dua, yaitu pasien baru dan pasien lama. Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke puskesmas untuk keperluan menjalani pengobatan sedangkan pasien lama adalah pasien yang sudah pernah berkunjung ke puskesmas untuk menjalani pengobatan. Pasien mulai datang ke tempat pendaftaran hingga selesai menjalani pengobatan memiliki alur pelayanan, namun pasien baru dan pasien lama memiliki alur pelayanan yang berbeda. Alur pelayanan biasanya dicetak oleh pihak puskesmas agar pasien

memahami alur yang perlu dijalani ketika melakukan pengobatan di puskesmas tersebut.

Peneliti melakukan pengamatan pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan 2 selama satu bulan di Puskesmas Mulyorejo Malang. Dari hasil pengamatan, Alur pelayanan pasien yang ada di Puskesmas Mulyorejo Malang dicetak berbentuk bagan flowchart yang ditempelkan pada dinding bagian depan puskesmas. Bagan ini terlalu membingungkan untuk dipahami oleh pasien yang berobat di Puskesmas Mulyorejo kemudian bagan alur pelayanan pasien dalam bentuk flowchart yang ditempel pada dinding ini juga tidak terlalu dipedulikan oleh pasien karena gambar yang kurang menarik dan letak yang kurang strategis untuk menarik perhatian pasien. Hal ini menyebabkan pasien yang akan berobat bingung, tidak mengetahui hal yang harus dilakukan terlebih dahulu, dan tidak mengetahui alur rawat jalan yang harus dilaluinya. Hal ini melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian untuk mempermudah pasien memahami alur pelayanan pasien dengan melakukan “Implementasi Poster Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemahaman Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mulyorejo Malang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah pemasangan poster alur pelayanan kesehatan

pasien rawat jalan di puskesmas mulyorejo malang dapat meningkatkan pemahaman pasien?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengimplementasikan poster alur pasien rawat jalan untuk memberikan informasi tentang alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo Malang.

2. Tujuan khusus

- a. Mengukur pemahaman pasien sebelum adanya poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo Malang.
- b. Membuat poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan sesuai standar prosedur yang ada di Puskesmas Mulyorejo Malang.
- c. Mengimplementasikan poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada hari yang sudah ditentukan.
- d. Mengukur pemahaman pasien setelah adanya poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo Malang.
- e. Membandingkan perbedaan pemahaman pasien sebelum dan sesudah implementasi poster alur pelayanan kesehatan rawat jalan.

D. Manfaat

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan poster yang desainnya lebih menarik untuk dilihat dan mudah dibaca dapat membantu petugas puskesmas untuk menyampaikan informasi bagi pasiennya sehingga petugas tidak perlu menjelaskan lagi kepada pasien.

2. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dalam meneliti dan sebagai ajang untuk mengaplikasikan teori yang sudah didapat selama menjalani pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang serta menambah wawasan untuk peneliti.

3. Bagi Institusi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Sebagai bahan referensi mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dan khususnya untuk menambah wawasan mahasiswa Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan dalam melakukan penelitian sejenis.