

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

“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 ataupun masyarakat (Azwar, Asrul, 2010).” Pembangunan pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh petugas atau penyedia tenaga pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kesadaran masyarakat dalam menjalani kehidupan yang sehat. Dalam hal ini Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) menjadi pelayanan kesehatan primer atau sebagai fasilitas kesehatan pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif terhadap suatu masalah kesehatan yang terjadi.

“Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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 (Permenkes

RI No. 75 Tahun 2014)”. “Pelayanan sendiri mempunyai makna seperti menurut Kotler dalam Laksana bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan definisi pelayanan kesehatan sendiri menurut Depkes RI 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. Definisi dari Depkes didukung oleh pendapat dari Notoatmojo bahwa pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Jadi pengertian dari pelayanan kesehatan adalah suatu sistem didalam sebuah rumah sakit atau sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan (M.Ilyas, 2017: 478-479).”

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat memiliki prinsip yang harus dipenuhi demi mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu, yaitu dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas baik medis maupun administrasi. Puskesmas yang menjadi tempat pemberi layanan bagi setiap pengunjung yang datang harus dijalankan dengan baik dan benar sehingga

terjalinnnya kualitas pelayanan terhadap pengunjung sesuai dengan harapan. Apabila pengunjung merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka pengunjung akan mempunyai pandangan yang kurang baik terhadap pelayanan dan berakibat pada penurunan jumlah pengunjung di puskesmas.

Rekam medis adalah keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosa segala pelayanan dan tindakan medis yang di berikan kepada pasien dan pengobatan baik yang di rawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat (Dirjen Yanmed, 2006). Salah satu Unit rekam medis di Puskesmas dimana sebagai tempat penilaian mutu kualitas pelayanan kesehatan yaitu terdapat pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Tempat pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama atau awal bagi pasien mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

Konsep pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengukuran pengetahuan dapat dilakukan dengan wawancara atau angket yang menanyakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden (Notoatmodjo, 2010). Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Mojolangu yang benar seharusnya proses pendaftaran pasien pasien baru/lama/surat sehat selalu diawali dengan pengambilan nomer antrian TPP, pasien wajib membawa persyaratan yang telah disebutkan

sesuai jenis pasien yang melakukan kunjungan baru/lama/surat sehat, pasien menunggu nomer antrian TPP dipanggil dan melakukan proses administrasi di kasir selanjutnya pasien mendapatkan nomer antrian menuju poli yang dituju. Akan tetapi terdapat pelayanan yang sedikit terhambat pada pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini dikarenakan petugas sering kali menemukan pasien yang selalu mengalami masalah pada awal tahap pendaftaran. Pasien yang tidak mengetahui dan memahami proses dari cara mendapatkan pengobatan sehingga pasien selalu bertanya berulang kepada petugas pendaftaran tentang cara mendapatkan pengobatan. Pasien tidak mengetahui termasuk jenis pasien baru atau lama dan BPJS atau umum sehingga bertanya berulang kepada petugas pendaftaran pasien. Pasien tidak mengetahui langkah awal yang harus dilakukan sebagai pasien dengan mengambil nomer antrian dan menyertakan persyaratan berkas yang harus dipenuhi sehingga menimbulkan pertanyaan berulang kepada petugas pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Mojolangu peneliti melihat, bahwa kegiatan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan tidak berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari 15 pasien 10 diantaranya tidak mengetahui alur pendaftaran pasien, proses mendapatkan pengobatan, serta persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien. Yang pada akhirnya mengakibatkan ketidaklancaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Maka dari itu peneliti merancang produk berupa poster alur pendaftaran rawat jalan dengan tujuan poster lebih menarik perhatian pasien.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Hubungan Perancangan Poster Tentang Alur Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pemahaman Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Mojolangu?.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Melihat gambaran proses kegiatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Mojolangu terhadap pemahaman pasien pada perancangan poster alur pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mojolangu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pemahaman pasien sebelum adanya poster alur pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mojolangu.
- b. Merancang dan membuat poster alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mojolangu.
- c. Mensosialisaikan hasil poster alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mojolangu.
- d. Menganalisa pemahaman pasien setelah dilakukan sosialisasi poster alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mojolangu.

D. MANFAAT PEMELITIAN

1. Manfaat untuk Puskesmas
 - a. Memudahkan Pasien di Puskesmas Mojolangu dalam melakukan pendaftaran rawat jalan
 - b. Membantu petugas dalam memberikan edukasi kepada pasien di Puskesmas Mojolangu dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.
2. Manfaat untuk Peneliti
 - a. Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam hal pelaksanaan alur pelayanan pendaftaran rawat jalan.
3. Manfaat untuk Institusi
 - a. Menambah referensi penelitian yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
 - b. Menambah koleksi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.