

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2018). Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan, sehingga perlu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kepuasan pemakai jasa. Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan dan harapan pemakai jasa yang dapat dilakukan melalui kualitas kerja, salah satunya adalah kinerja petugas rekam medis. Perekam medis adalah seorang yang telah melaksanakan pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes, 2013).

Menurut PERMENKES nomor 269/Menkes/Per/III/2008 pasal 1 dokumen rekam medis adalah berkas yang berisi catatan mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan pasien, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya yang telah diberikan oleh dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya kepada pasien. Catatan yang dibuat oleh dokter gigi mengenai tindakan-tindakan dan pengobatan kepada pasien dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2008). Catatan – catatan rekam medis sangat penting untuk pelayanan bagi pasien karena data yang lengkap dan akurat dapat memberikan informasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik pengobatan, penanganan, tindakan medis dan lainnya. Pengisian rekam medis harus dilakukan oleh dokter atau tenaga kesehatan lain yang terkait dan disertai dengan tandatangan yang memberikan pelayanan atau pengobatan, segera setelah pasien menerima pelayanan, maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standart pelayanan yang sudah ditetapkan (Kemenkes, 2008).

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat pasien datang di rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan, diteruskan kegiatan pencatatan identitas pasien, data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit sampai pasien sembuh dan keluar

dari rumah sakit (Kemenkes, 2008). Penyelenggaraan rekam medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang harus berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan di rumah sakit dapat dilihat dari kepuasan pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit diukur melalui standar pelayanan yang disusun oleh Departemen Kesehatan RI yaitu standar falsafah dan tujuan, standar administrasi dan pengelolaan, standar staf dan karyawan, standar fasilitas dan peralatan, standar kebijakan dan prosedur, standar pengembangan staf dan program pendidikan, standar evaluasi dan pengendalian mutu (Kemenkes, 2015). Pelayanan rekam medik yang bermutu dapat dilihat dari minimnya waktu tunggu pasien untuk memperoleh kartu registrasi sampai memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien (Depkes RI, 2006).

Rekam medis merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat waktu agar informasi yang dihasilkan lebih efektif dan efisien. Seiring perkembangan jaman, rumah sakit semakin menunjukkan kualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat secara optimal dengan tujuan untuk tercapainya suatu pelayanan kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan yang optimal diperlukan adanya sistem yang baik untuk mendukung dalam melakukan pelayanan serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Menurut (Jefriany, R, 2007) menyatakan salah satu faktor yang mendukung tercapainya suatu pelayanan yang optimal dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan salah satunya yaitu ketepatan waktu dalam pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke bagian instalasi rekam medis.

Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember adalah rumah sakit yang telah terakreditasi nilai terbaik oleh KARS dengan predikat lulus yaitu paripurna lambang bintang lima dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan tiap harinya ada 250-350 pasien rawat jalan. Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan dari masing-masing poli ke ruang rekam medis. Pengisian berkas rekam medis tidak di isi secara runtut oleh petugas, melainkan ditumpuk di poli tersebut dan diisi dihari berikutnya, sehingga menyebabkan

pengembalian berkas rekam medis rawat jalan tidak sesuai dengan SOP yang ada di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Menurut kebijakan yang telah ditetapkan oleh Permenkes 269 tahun 2008 tentang rekam medis kebijakan kepala rumah sakit nomor SK/027/X/2018 di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, pengembalian berkas rekam medis rawat jalan harus dikembalikan dalam waktu 1x24 jam setelah pasien keluar dari rumah sakit.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 23 April 2019, diketahui bahwa pada sistem pengembalian berkas rekam medis di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember terdapat permasalahan dalam pengembalian berkas rekam medis. Permasalahannya yaitu, keterlambatan pengembalian berkas rawat jalan dari poli ke bagian unit rekam medis.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Pada Tahun 2019 Di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

Poliklinik	Jumlah Berkas Rekam Medis Rawat Jalan			Terlambat	Tidak Terlambat	Rata - Rata Hari Pengembalian Kertas
	Feb	Mar	Apr			
Poli Mata	656	661	793	497 (23,55%)	1613 (76,44%)	7 Hari
Poli Kardiologi	445	515	495	468 (32,16%)	987 (67,83%)	7 Hari
Pol Paru-Paru	775	724	775	365 (16,05%)	1909 (83,94%)	7 Hari
Poli Gilut	150	176	198	167 (31,87%)	357 (68,12%)	7 Hari
Poli Bedah Orthopedi	150	139	152	131 (29,70%)	310 (70,29%)	7 Hari
Poli Bedah	228	147	185	129 (23,03%)	431 (76,96%)	7 Hari
Poli Anak	99	76	81	123 (48,04%)	133 (51,95%)	7 Hari
Poli THT	105	133	127	122 (33,4%)	243 (66,57%)	7 Hari
Poli Saraf	133	113	88	98 (29,34%)	267 (79,94%)	5 Hari
Poli Obsgyn	79	87	154	79 (24,68%)	241 (75,31%)	7 Hari
UGD	241	185	73	70 (14,02%)	429 (85,97%)	7 Hari
Poli Jiwa	35	18	31	17 (20,23%)	71 (84,52%)	5 Hari
Poli Bedah Saraf	0	17	0	0 (0%)	17 (100%)	3 Hari
Poli Umum	0	0	0	0 (0%)	0 (0%)	-
Jumlah				2809 (25,32%)	8284 (74,67%)	
				Total	11093	

Sumber : Data Primer

Tabel 1.1 menunjukkan persentase pengembalian berkas rekam medis rawat jalan tidak sesuai dengan peraturan yang ada di rumah sakit mengingat standar yang seharusnya pengembalian berkas 1x24 jam setelah pasien pulang berdasarkan SOP yang ada di rumah sakit dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Permenkes 269 tahun 2008. Menurut (Zakiyah. H., 2014a), dampak yang timbul akibat keterlambatan pengembalian berkas rekam medis adalah pelayanan terhadap pasien menjadi terlambat, pembuatan laporan sensus harian menjadi terlambat. Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan menyebabkan waktu tunggu pasien lama sehingga mengganggu pelayanan bagi pasien karena berkas rekam medis tidak tersedia di unit rekam medis, sehingga petugas rekam medis harus mencari terlebih dahulu di ruangan tiap-tiap poli atau melihat dibuku ekspedisi. (Astuti, R., 2013) menyatakan pengembalian berkas yang tidak tepat waktu akan mengakibatkan resiko *missfile* yang sangat tinggi dan juga menghambat pelaporan internal maupun eksternal rumah sakit sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dari segi waktu kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya disebabkan oleh pengisian berkas rekam medis yang tidak lengkap, berkas yang menumpuk di poli, perilaku petugas perekam medis yang melaksanakan kegiatan pengembalian berkas rekam medis tidak sesuai SOP (*Standart Operational Procedure*) dan faktor lainnya yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yaitu kurangnya petugas rekam medis, sedangkan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember tiap harinya rata – rata 250-350 pasien.

Menurut (Sukaesih, 2008), keterlambatan berkas rekam medis rawat jalan merupakan perilaku dari petugas rekam medis yang tidak sesuai dengan prosedur atau peraturan kerja rekam medis. Menurut penelitian (Syamsudin, 2016), menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku petugas terhadap pengembalian berkas rekam medis. Perilaku merupakan hasil atau antara stimulus (faktor eksternal) dengan respons (faktor internal) dalam subjek atau

responden yang berperilaku tersebut. Perilaku seseorang dapat dipengaruhi dan ditentukan oleh faktor-faktor dari dalam maupun dari luar subjek (Notoadmodjo, 2007).

Rangsangan yang diberikan oleh setiap manusia itu berbeda tergantung dengan karakteristik atau faktor lain dari orang tersebut. Faktor yang membedakan rangsangan terhadap stimulus disebut determinan perilaku. Menurut *Lawrence Green* perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu pengetahuan dan sikap (*predisposing factor*), sarana prasarana dan lingkungan (*enabling factor*), SOP dan motivasi (*reinforcing factors*). Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor Predisposisi dalam pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- b. Menganalisis faktor Pendukung dalam pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- c. Menganalisis faktor Pendorong dalam pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

- d. Menyusun upaya perbaikan Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan skripsi ini dapat menunjang dan meningkatkan pelayanan pelayanan kesehatan khususnya di bidang rekam medis.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberikan masukan tentang ketepatan waktu pengembalian berkas rawat jalan dari poli ke ruang rekam medis di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa D-IV Rekam Medis dan Informasi Kesehatan atau bagi pihak lainnya. Dapat menambah wacana dan wawasan berpikir dalam melaksanakan tugas Rekam Medis yang Profesional.

- c. Bagi Mahasiswa

Sebagai media untuk menguji kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh sesuai dengan studi rekam medis.