

## **BAB.1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Peraturan Pemerintah RI, 2016). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menyelenggarakan rekam medis.

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen terkait identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI, 2008). Rekam medis dapat digunakan dengan optimal apabila rumah sakit tersebut dapat menyelenggarakan rekam medis, mengingat betapa pentingnya rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Ulumiyah, 2018). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan, selain itu kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa (Susila dkk. 2014).

Kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat dari minimnya waktu penyediaan berkas rekam medis dimana semakin cepat penyediaan berkas rekam medis ke poli yang dituju maka semakin cepat pula pelayanan yang akan diberikan kepada pasien (Ariandari, 2018). Waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan mulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan oleh

petugas dalam waktu  $\leq 10$  menit (Menteri Kesehatan RI, 2008), apabila waktu penyediaan berkas rekam medis  $\geq 10$  menit maka dapat dikatakan penyediaan berkas rekam medis di rumah sakit tersebut mengalami keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan.

Tabel 1. 1 Data Sekunder Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

No	Sumber Artikel	Rumah Sakit	Tahun	% Keterlambatan Penyediaan berkas
1	J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Vol.2 No.1 Desember 2020	RSAL Dr. Ramelan Surabaya	2020	60
2	Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Volume 2 Nomor 1, Juli – Desember 2019	RS X Tangerang Selatan	2019	40
3	Repository Universitas Jenderal Achad Yani Yogyakarta	RSUD Panembahan Senopati Bantul	2017	62
4	Jurnal Perekam	RS Rafflesia Kota	2017	59,1

---

	Medis dan Informasi Kesehatan Vol.3 No.1, 1 Juni 2017 : 8-17	Bengkulu		
5	Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol.3 No.2 Oktober 2015	RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya	2015	63,64

---

*Sumber: Data Sekunder Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan.*

Tabel 1.1 menjelaskan terkait angka keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit. Persentase keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit tertinggi terjadi pada tahun 2018 yakni di RSUD Panembahan Bantul sebanyak 64.% dan presentase terendah terjadi pada tahun 2019 yakni di RS X Tangerang Selatan sebanyak 40%.

Menurut penelitian Andria dan Sugiarti (2015) faktor yang mempengaruhi masalah lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan antara lain karena kesalahan dalam penyimpanan berkas rekam medis di rak, mesin pencetak bukti transaksi yang tidak bekerja dan tidak tersedianya *tracer*. Menurut Hartanto dkk. (2020) lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu disebabkan oleh terbatasnya lulusan rekam medis dan jumlah tenaga kerja, dana belum memenuhi untuk membeli kebutuhan operasional di rekam medis, keterbatasan rak penyimpanan dan tempat ruang penyimpanan rak rekam medis yang dapat berpotensi pada kejadian salah letak dan merusak fisik berkas rekam medis. Belum diberlakukannya *reward* dan *punishment*, mesin printer macet, fotokopi ngadat, komputer *error*/jaringan lambat, berkas rekam medis

masih di bangsal merupakan faktor-faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan (Ariandari, 2018).

Dampak dari lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan menurut Sucipto (2019) yaitu menghambat pelayanan kesehatan yang akan diberikan dokter kepada pasien, karena dokter tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan tanpa adanya berkas rekam medis pasien tersebut. Hal tersebut juga sama dengan yang dinyatakan oleh Wulandari dkk. (2020) bahwa permasalahan lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdampak pada kegiatan pelayanan pasien berikutnya seperti terhambatnya kegiatan pemeriksaan dokter karena belum tersedianya berkas rekam medis dan dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi lama. Semakin lama penyediaan berkas rekam medis, maka akan menyebabkan terjadinya penumpukan pasien yang menunggu untuk pengambilan berkas rekam medisnya. Menurut Isniati (2007) mengatakan bahwa sebanyak 23% pasien akan keluar atau berpindah dari suatu penyelenggaraan kesehatan karena waktu tunggu yang lama. Lamanya waktu tunggu dianggap sebagai salah satu penyebab pasien enggan datang lagi ke rumah sakit tersebut.

Kartika dkk. (2020) memberikan saran pemecahan masalah terkait keterlambatan penyediaan berkas rekam medis yaitu dengan cara mengikutsertakan petugas rekam medis rawat jalan pada pelatihan dan mengikuti seminar rekam medis, memperhatikan dan membuat anggaran terkait sumber daya manusia misalnya dana pelatihan maupun memberikan dana *reward* bagi petugas, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mensosialisasikan kepada petugas rekam medis rawat jalan tentang waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan, berkas rekam medis diberi sampul map baru dengan bahan kertas agak tebal supaya berkas rekam medis tidak mudah rusak, petugas diberikan *reward* apabila melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan standar dan memberikan *punishment* apabila petugas melakukan kesalahan, perlu adanya pendekatan pimpinan dengan petugas agar lebih meningkatkan kinerja petugas, perlu perluasan ruang dan perbaikan ruang

karena jika ruang sudah luas maka rak penyimpanan bisa ditambah apabila memungkinkan seharusnya menggunakan *roll o'pack*.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa permasalahan yang telah dijelaskan, peneliti tertarik melakukan *literature review* analisis faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit. Latar belakang dari penggunaan metode *literature review* dikarenakan pada saat ini sedang mengalami masa pandemi sehingga peneliti tidak dapat melakukan penelitian secara langsung di rumah sakit, selain itu *Literature Review* mempermudah untuk mendapatkan landasan teori guna mendukung pemecahan masalah dari rumusan masalah yang dirumuskan dan menggambarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain (Marzali, 2016).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian dibuat dengan menggunakan metode PICO (Population/Patient/Problem/Program, Intervention, Comparison, Outcome) sebagai berikut :

- a. Population/Patient/Problem/Program : Berkas rekam medis rawat jalan;
- b. Intervention : Analisis faktor penyebab lamanya penyediaan;
- c. Comparison : - ;
- d. Outcome : Ketepatan penyediaan berkas rekam medis;

sehingga dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana analisis faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit**

Bahan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan sehingga dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi di rumah sakit.

### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Menambah bahan referensi dalam kegiatan perkuliahan pada mahasiswa program studi D-IV Rekam Medik khususnya lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Peneliti dapat menerapkan teori-teori yang telah didapat selama kuliah serta memberikan pengalaman tentang analisis lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup digunakan untuk memperjelas batasan masalah yang akan dibahas supaya tidak meluas dan menyimpang dari topik permasalahan. Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan *literature review* ini adalah hanya pada lingkup seputar faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

## **1.6 Keaslian Penelitian**

Artikel-artikel yang digunakan terkait analisis faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit yang digunakan sebagai bahan *literature review* memiliki kesimpulan dan aspek keaslian penelitian masing-masing. Keaslian penelitian dalam skripsi ini digunakan untuk menunjukkan dan menjelaskan perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya walaupun topik yang diambil dalam penelitian serupa.