

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 (Kemenkes, 2010). Salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menyelenggarakan kegiatan rekam medis (Kemenkes, 2014)

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2008). Rekam medis yang baik merupakan wujud dari pendayagunaan dan kecepatan perawatan yang telah diberikan kepada pasien. Suatu instalasi rekam medis yang mumpuni sangat diperlukan guna mendapatkan rekam medis yang baik atau dapat dikatakan bermutu dalam pelayanan kesehatan (Anifah, 2016)

Suatu pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (2010) adalah tersedia dan berkesinambungan dapat diterima dan wajar artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan, mudah capai, mudah dijangkau dan bermutu dimana pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Sedangkan menurut Sabarguna (2004) mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik bila didukung oleh suatu sistem pengolahan rekam medis dalam mendapatkan kembali berkas rekam medis yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Waktu penyediaan berkas rekam medis yang cepat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat penyediaan berkas rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pula pelayanan yang diberikan kepada pasien. Standar pelayanan minimal Rumah Sakit menyatakan bahwa waktu penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan

adalah ≤ 10 menit. Menghitung waktu penyediaan berkas rekam medis dimulai ketika pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas (Kemenkes, 2008).

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam kurun waktu yang telah ditentukan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan berdampak baik bagi rumah sakit. Pelayanan mutu merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit menurun, waktu tunggu yang tidak efisien akan berdampak pada ketidakpuasan pasien dan terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat (Anifah, 2016)

Berdasarkan penelitian Simanjuntak (2020) rata-rata waktu penyediaan berkas rekam medis pasien di pelayanan rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan terbilang lama, seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

Waktu	banyak berkas	(%)
≤ 10 menit	11	36,7
> 10 menit	19	63,3

Sumber : (Simanjuntak, 2020)

Berdasarkan tabel 1.1 Penyediaan berkas rekam medis mulai pasien mendaftar sampai berkas rekam medis pasien ditemukan atau disediakan di unit pelayanan yaitu rata – rata 20 menit, sedangkan berdasarkan Menkes RI (2008) Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit tentang Pelayanan Rekam Medis menjelaskan bahwa penyediaan berkas untuk pendaftaran pasien rawat jalan yaitu ≤ 10 menit sampai berkas rekam medis disediakan di unit pelayanan. Permasalahan tersebut menimbulkan dampak adanya pasien yang komplein karena masalah waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan medis di poliklinik sehingga kondisi pasien di ruang tunggu begitu padat dan pasien terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di poliklinik tujuan(Simanjuntak, 2020).

Menurut hasil penelitian Sudrajat dan Sugiarti (2015) di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis ditemukan bahwa kecepatan penyediaan berkas rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

Waktu	banyak berkas	(%)
≤10 menit	35	39,77
>10 menit	53	60,23

Sumber : (Sudrajat & Sugiarti, 2015)

Berdasarkan jumlah sampel 88 pasien dengan jumlah 88 berkas yang harus disiapkan, didapatkan hanya 35 berkas yang dapat tersedia sesuai dengan ketentuan yang ada. Sedangkan untuk berkas yang ketersediaanya lambat mencapai 53 berkas. Proses menyediakan satu berkas rekam medis pasien rawat jalan, petugas memerlukan waktu rata-rata 20 menit untuk menyiapkan. Lama waktu penyediaan tersebut masih jauh dari harapan Rumah Sakit yaitu penyediaan berkas rekam medis dapat dilakukan selama 20 menit dan SPM dari Menteri Kesehatan yaitu waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan dalam waktu ≤10 menit. Sehingga permasalahan tersebut mengakibatkan menurunnya mutu pelayanan di Rumah Sakit, terutama kepuasan pasien. Selain itu keterlambatan penyediaan berkas juga menyebabkan terganggunya pelayanan berikutnya, seperti proses distribusi dan pemeriksaan dokter(Sudrajat & Sugiarti, 2015).

Menurut hasil penelitian Andria dan sugiarti (2015) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soekardjo Kota Tasikmalaya ditemukan bahwa kecepatan penyediaan berkas rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3 Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

Waktu	banyak berkas	(%)
≤10 menit	36	36,36
>10 menit	63	63,64

Sumber : (Andria & Sugiarti, 2015)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa sebanyak 63 berkas (63,64 %) penyediaan berkas rekam medis pasien lama terlambat, dengan rata-rata waktu yang didapatkan dalam kecepatan penyediaan berkas rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan adalah 12 menit 36 detik. Waktu tersebut menunjukkan belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Dampak dari lamanya penyediaan berkas rekam medis di RSUD dr. Soekardjo menyebabkan terjadinya penumpukan pasien yang menunggu untuk pengambilan berkas rekam medisnya (Andria & Sugiarti, 2015).

Penelitian Sudrajat & Sugiarti (2015) menyebutkan penyebab terjadinya keterlambatan dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah jumlah kunjungan pasien yang meningkat setiap harinya sedangkan jumlah petugas yang terbatas, alur berkas rekam medis yang tidak sesuai *Standar Prosedur Operasional (SPO)*, berkas rekam medis tidak langsung diserahkan ke pelayanan tetapi ditumpuk terlebih dahulu kemudian baru diserahkan untuk pelayanan, dan tidak tersedianya *tracer* dan buku catatan peminjaman berkas rekam medis. Penelitian Andria & Sugiarti (2015) menyatakan penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu jumlah kunjungan pasien yang tinggi sedangkan jumlah petugas yang masih kurang, fasilitas rak penyimpanan yang kurang sehingga berkas rekam medis banyak yang tercecer di lantai sehingga menyulitkan petugas menemukan berkas rekam medis, dan tidak tersedianya *tracer*. Penelitian Kristina & Ambarwati (2015) menyebutkan penyebab terjadinya keterlambatan dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah kapasitas rak penyimpanan sudah terlalu penuh sehingga berkas rekam medis sulit diambil, terjadinya *missfile*, keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap ke unit rekam medis pada saat pasien akan kontrol rawat jalan dan kurangnya tenaga kurir yang bertugas mengambil slip pendaftaran. Berdasarkan dari ketiga penelitian, dapat disimpulkan bahwa yang sering menyebabkan terlambatnya penyediaan berkas rekam medi rawat jalan yaitu kurangnya tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan, tidak digunakannya *tracer* dan kapasitas rak penyimpanan yang tidak memadai.

Menurut Wulandari dkk (2020) faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah faktor *man* (kedisiplinan petugas) yaitu ketidakdisiplinan petugas *filing* dalam mengambil berkas rekam medis dan ketidakdisiplinan petugas poli/bangsas dalam mengembalikan berkas rekam medis secara tepat waktu, *material* (berkas rekam medis) yaitu kerusakan berkas rekam medis pada bagian map, *missfile*, formulir pasien IGD tanpa map, formulir belum terakit, *machine* (sinergis) yaitu listrik mati secara tiba-tiba sehingga sinergis tidak dapat diakses dan kurangnya fitur peminjaman dan pengembalian rekam medis untuk mengontrol berkas rekam medis yang keluar, *method* (alur pendaftaran pasien rawat jalan) yaitu belum tersedianya alur pasien rawat jalan reguler di ruang pendaftaran dan *money* (dukungan dana untuk penghargaan) yaitu tidak ada dukungan dana untuk memberikan penghargaan kepada petugas.

Menurut Wulandari dkk (2020), salah satu dampak yang ditimbulkan jika terjadi keterlambatan dalam proses penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah 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 (Andria & Sugiarti, 2015)

Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan merupakan suatu hal yang penting karena berpengaruh terhadap mutu pelayanan rekam medis dan waktu tunggu pasien. Kristina dan Ambarwati (2015) menyatakan waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis merupakan hal yang penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit.

Sehubungan dengan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* tentang analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

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 di Rumah Sakit;
- b. *Intervention* : Analisis faktor penyebab;
- c. *Comparison* : - ;
- d. *Outcome* : Faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan;

Sehingga dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

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

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor Man
- b. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor Material
- c. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor Machine
- d. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor Method
- e. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor Money

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan dalam penyediaan berkas rekam medis agar tersedia tepat waktu guna memenuhi prosedur rumah sakit dalam menjaga mutu pelayanan yang baik.

1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu tentang rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya dalam penyediaan berkas rekam medis pasien, serta mengimplementasikan hasil proses pembelajaran dan menjadi pembekalan pengalaman yang mungkin dibutuhkan saat menghadapi dunia kerja.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan *literature review* ini adalah faktor keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit. Ruang lingkup yang dibahas dalam *literature review* ini mengenai bagaimana proses analisis, mengatasi, serta menilai masalah keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit berdasarkan literatur-literatur yang ada.

1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian-penelitian terdahulu terkait keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit yang digunakan sebagai bahan *literature review* memiliki kesimpulan originalitas masing-masing.

Tabel 1.4 Persamaan dan Perbedaan Tugas Akhir

No	Materi	Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono, Atma Deharja (2020)	Marta Simanjuntak (2020)	Muthmainna Sawani Burhan (2020)
1	Judul	Analisis Faktor Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis RJ di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten	Tinjauan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019	Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit: <i>Literature Review</i>
2	Tujuan	Menganalisis faktor penyebab	Mengetahui kepuasan	Menganalisis faktor

No	Materi	Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono, Atma Deharja (2020)	Marta Simanjuntak (2020)	Muthmainna Sawani Burhan (2020)
		keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.	pasien dengan waktu tunggu pemberian medik pencatatan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019	penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit
3	Subjek	Petugas filing berjumlah 5 orang dan 2 petugas pendaftaran	Pasien rawat jalan sebanyak 30 orang	30 jurnal dengan topik yang sama
4	Jenis Penelitian	Kualitatif	Deskriptif	<i>Literature Review</i>
5	Indeks Jurnal	<i>Google Scholar</i>	<i>Google Scholar</i>	

Adapun dari table *State Of The Art* di atas, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ditunjukkan oleh tujuan dan jenis penelitian. Tujuan penelitian Marta Simanjuntak (2020) berfokus pada kepuasan pasien, sedangkan tujuan dari peneliti yaitu menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis. Jenis penelitian sebelumnya menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan peneliti menggunakan *literature review*. Adapun kelebihan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dari beberapa data dari rumah sakit untuk dapat ditinjau secara umum faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis.