

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*) yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus (Depkes RI, 2010). Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2014).

Sekarang ini mayoritas rumah sakit yang ada sudah bergeser kearah *profit oriented*, dengan berjalannya waktu rumah sakit telah menjadi institusi sosioekonomis. Sehubungan dengan kebijakan pemerintah semakin banyak dan merata rumah sakit di Indonesia, jumlah rumah sakit yang semakin meningkat membuat setiap rumah sakit saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan (Irmawati, 2014). Rumah sakit dan tenaga kesehatan rawan akan tuntutan mutu pelayanan, tuntutan hukum dari pasien karena semakin tingginya tingkat kecerdasan masyarakat maka pengetahuan mereka terhadap penyakit, biaya, administrasi maupun upaya penyembuhan semakin baik. Oleh sebab itu diperlukan upaya perbaikan mutu dan menjaga mutu (Hapsari, 2017)

Menurut Supranto dalam Andriani, mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Andriani, 2017). Soekidjo Notoatmojo dalam penelitian Rahayu dkk (2016) menyebutkan bahwa pengaturan penyelenggaraan rumah sakit lebih mengutamakan fungsi sosial yang bertujuan :

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit (Rahayu et al., 2017)

Penelitian sebelumnya oleh Hariyadinata dalam Hapsari (2016) menyatakan bahwa upaya meningkatkan pelayanan yang baik perlu dilakukan analisis perencanaan strategi yaitu dengan analisis SWOT. Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Berdasarkan dari hasil praktek kerja lapang di BRSU Tabanan hasil yang didapatkan dari analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*) di unit rekam medis yaitu instalasi rekam medis BRSU Tabanan berada pada kuadran I yang artinya instalasi rekam medis berada pada situasi yang menguntungkan, dimana instalasi rekam medis dapat memaksimalkan kekuatan yang ada untuk memaksimalkan peluang yang ada. Strategis yang digunakan adalah strategi SO (*Strenght-Opportunity*) (Hapsari, 2017).

Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya merupakan rumah sakit yang berada dalam naungan PT. Primasatya Husada Citra yang telah berdiri sejak tahun 1965. Rumah sakit ini memiliki visi yakni “*To Be a First Class Hospital in Health Service*” yang artinya adalah “Menjadi Rumah Sakit Kelas Pertama di Layanan Kesehatan”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rumah sakit ini memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada pasiennya, sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasiennya serta harus sesuai dengan standar yang telah tersedia (Hapsari, 2017). Hal ini menuntut peneliti pada Rumah Sakit Primasatya Husada Jember (PHC) Surabaya, khususnya pada unit kerja rekam medis untuk mengetahui bagaimana pelayanan rekam medis di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil kuisisioner dan wawancara online yang telah peneliti lakukan pada (tanggal) kepada 11 petugas rekam medis meliputi 6 petugas koding, 2 petugas evaluasi, 2 petugas pelaporan dan 1 petugas warehouse data

dimana menyatakan bahwa keadaan unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra Surabaya ditemukan beberapa formulir yang masih belum lengkap yang meliputi formulir asuhan keperawatan awal masuk, formulir rencana keperawatan, formulir edukasi pasien dan keluarga, formulir assesmen awal (asesmen awal penyakit dalam, syaraf, THT, orthopedi, dan lain-lain). Selain itu juga terdapat formulir yang masih belum terisi tanda tangan dokter dan perawat. Sedangkan standar kelengkapan pengisian berkas rekam medis setelah pelayanan adalah 100% (Menteri Kesehatan RI, 2008). Selain itu juga terdapat beberapa formulir yang masih direvisi diantaranya formulir persetujuan tindakan medis baik itu operasi maupun non operasi, status anestesi, formulir persetujuan tindakan medis pembiusan serta formulir persetujuan penolakan tindakan medis. Hal ini karena rekam medis merupakan salah satu standar yang harus dipenuhi oleh instansi atau rumah sakit untuk mendapatkan predikat akreditasi (Wirajaya & Nuraini, 2019). Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di unit kerja rekam medis kurang optimal sehingga dapat dianalisis menggunakan metode SWOT. Mutu rekam medis yang belum dilaksanakan optimal dapat dianalisis menggunakan metode SWOT.

Menurut Ommani dalam Oashttamadea (2020), analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*) adalah perangkat yang membantu manajer sebuah organisasi untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang terlibat dalam perusahaan. Analisis SWOT dapat membantu mereka mendapatkan wawasan ke masa lalu dan memikirkan solusi yang mungkin untuk masalah yang ada atau berpotensi untuk muncul. Analisis SWOT menentukan apa yang dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya, dan apa hambatannya dapat diatasi atau diminimalkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. SWOT merupakan singkatan dari *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (kesempatan), dan *Threat* (ancaman). Sebuah analisis SWOT dapat memberikan kesimpulan atau gambaran mengenai persepsi organisasi, misalnya kepemimpinan atau kondisi karyawan (Oashttamadea, 2020). Mutu rekam medis yang belum dilaksanakan optimal dapat dianalisis menggunakan metode SWOT. Metode SWOT ini dapat menjadi penentuan daya

tarik relatif dari berbagai strategi alternatif yang telah dipilih agar dapat ditentukan yang paling baik untuk dapat diimplementasikan (Wati, 2018). Analisis SWOT lebih mudah diterapkan dan dipahami jajaran manajemen sebagai pengambil keputusan (Pratama and Darnoto, 2017).

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis dalam mengantisipasi komplain pasien, peningkatan pelayanan unit kerja rekam medis, serta manajemen risiko, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Kebijakan Unit Kerja Rekam Medis Dengan Metode *Strength, Weakness, Opportunity and Threath* (SWOT) di Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya dengan Metode *Strength, Weakness, Opportunity And Threath* (SWOT).

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

- a. Mengidentifikasi faktor S (*Strength*) di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.
- b. Mengidentifikasi faktor W (*Weakness*) di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.
- c. Mengidentifikasi faktor O (*Opportunity*) di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.
- d. Mengidentifikasi faktor T (*Treath*) di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.

- e. Menghitung bobot dan rating pada matrik Rangkuman Analisis Faktor Internal (RAFI) dan Rangkuman Analisis Faktor Eksternal (RAFE) unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.
- f. Menentukan posisi kuadran unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.
- g. Menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya pada matrik *Strength, Weakness, Opportunity And Threat* (SWOT).

### 1.2.3 Manfaat PKL

Setiap hasil penelitian pada prinsipnya harus berguna sebagai petunjuk pengambilan keputusan dalam artian yang cukup jelas. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Menambah wawasan dan pengalaman menggunakan metode analisa masalah yang tepat terhadap pemecahan permasalahan pada sistem pengelolaan unit kerja rekam medis.
  - 2) Mempelajari kondisi yang sesungguhnya dan pengalaman di instansi kesehatan khususnya mengenai sistem pengelolaan unit kerja rekam medis.
  - 3) Meningkatkan kompetensi mahasiswa berdasarkan kompetensi profesi perekam medis.
- b. Bagi Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya
  - 1) Mengetahui posisi strategis unit kerja rekam medis sehingga mendapat arahan untuk bertahan dalam persaingan di masa depan.
  - 2) Mendapatkan rumusan strategi kebijakan untuk pemecahan permasalahan pada sistem pengelolaan unit kerja rekam medis yang dapat diaplikasikan ke masa mendatang.

- 3) Bagi petugas rekam medis penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja secara lebih efektif dan efisien untuk kedepannya.
- c. Bagi Politeknik Negeri Jember
- 1) Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya bagi mahasiswa rekam medik.
  - 2) Menambah khasanah keilmuan dalam bidang rekam medis di Politeknik Negeri Jember.
  - 3) Dapat mengetahui seberapa jauh mahasiswa menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

Praktek kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Primastaya Husada Citra (PHC) Surabaya Jl. Prapat Kurung Selatan No. 1 Tanjung Perak – Surabaya, Jawa Timur khususnya di Unit Rekam Medis. Praktek kerja lapang ini dilaksanakan pada tanggal 8 Maret – 30 April 2021. Praktek kerja lapang dilakukan setiap hari Senin – Sabtu dengan menggunakan *Zoom Meeting* sesuai dengan waktu longgar petugas.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Analisis *Strength, Weakness, Opportunity And Threat* (SWOT). Metode pengumpulan data untuk menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Primastaya Husada Citra (PHC) Surabaya menggunakan kuesioner yang didalamnya terdapat faktor internal dan eksternal yang nantinya akan diberi bobot dan rating oleh responden serta wawancara yang digunakan untuk mengetahui faktor kekuatan, kelemahan, peluang ataupun ancaman. Selain itu juga menggunakan wawancara dimana wawancara dilakukan secara tidak langsung atau melalui media online aplikasi *whatsapp* yang ditujukan kepada 11 petugas rekam medis meliputi 6 petugas coding, 2 petugas evaluasi, 2 petugas pelaporan dan 1 petugas *warehouse* data. Metode analisis data menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang serta bagaimana

mengoptimalkannya, selain itu mengidentifikasi kelemahan dan ancaman untuk mempermudah merumuskan langkah-langkah untuk mengatasinya. Hasil dari analisis SWOT dapat dijadikan basis untuk merumuskan strategi (Rangkuti, 2009)