

BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan termasuk dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara atas jasa atau administratif yang sudah disediakan, salah satunya melalui Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan pelayanan yang bermutu sesuai dengan pedoman yang ada dan mampu menciptakan kepuasan penerima layanan serta mencegah terjadinya keluhan (Menkes, 2019).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit yang berkualitas dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan dasar setiap orang atau pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Pemanfaatan pelayanan adalah hal terpenting di rumah sakit untuk memprediksi berapa banyak pasien yang akan datang kembali untuk melakukan pelayanan sehingga dapat mempengaruhi perkembangan rumah sakit tersebut melalui interaksi dari pasien, tenaga kesehatan, dan manajemen rumah sakit (Menkes RI, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Besuki merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Situbondo yang termasuk rumah sakit pemerintah tipe D. Rumah sakit ini bersifat transisi yang awalnya hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Seiring dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan di suatu daerah, rumah sakit ini terus berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya hingga saat ini. Salah satunya yaitu dengan memperbaiki kualitas di unit rekam medis.

Salah satu upaya rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melalui waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien merupakan faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien yang datang ke suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Manajemen waktu tunggu pasien merupakan jumlah waktu yang dibutuhkan oleh pasien mulai dari pertama kali datang sampai pasien pulang, kegiatan yang mempengaruhi waktu tunggu pasien salah satunya yaitu waktu penyediaan dokumen rekam medis. Semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis sampai ke klinik maka semakin cepat pula pelayanan yang diberikan kepada pasien. Waktu penyediaan dokumen rekam medis mulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas dalam waktu ≤ 10 menit untuk berkas rekam medis rawat jalan (Depkes RI, 2008).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 menyatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identifikasi pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu unit dalam pengolahan rekam medis adalah *Filling*. *Filling* berfungsi sebagai tempat untuk menyusun dan menyimpan dokumen rekam medis dalam susunan tertentu secara sistematis sehingga rekam medis yang dibutuhkan oleh pasien dapat tersedia dengan cepat dan tepat. Pelayanan rekam medis merupakan salah satu pelayanan yang harus ada di rumah sakit untuk menunjang mutu pelayanan rumah sakit (Depkes RI, 2008).

Menurut Menkes (2007) bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit. Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan Rumah Sakit (*Hospital Based Ambulatory Care*). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti melalui observasi dan wawancara secara langsung di RSUD Besuki didapatkan hasil bahwa ditemukan adanya keterlambatan penyediaan berkas rekam medis yang tidak memenuhi standar waktu penyediaan. Keterlambatan dokumen rekam medis di RSUD Besuki ditampilkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam medis Rawat jalan di RSUD Besuki 2022

No	Bulan	≤ 10 menit		> 10 menit		Total
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Januari	545	85%	97	15%	642
2	Februari	396	83%	81	17%	479
3	Maret	442	77%	132	23%	574

Sumber: Data primer RSUD Besuki, 2022

Berdasarkan data primer RSUD Besuki diketahui bahwa pada bulan Januari-Maret 2022 didapatkan bahwa keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan mulai pasien mendaftar sampai didistribusikan ke poliklinik mengalami peningkatan dimana pada bulan Januari keterlambatan penyediaan berkasnya mencapai 15%, bulan Februari 17%, sedangkan pada bulan Maret mengalami peningkatan mencapai 23%. Hal ini tidak sesuai dengan Menkes (2008) menjelaskan bahwa penyediaan berkas untuk pendaftaran pasien rawat jalan yaitu ≤ 10 menit sampai berkas rekam medis didistribusikan ke poliklinik. Keterlambatan penyediaan rekam medis juga terjadi di unit Rawat Inap. Berikut hasil data keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap RSUD Besuki 2022:

Tabel 1.2 Data Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam medis Rawat Inap RSUD Besuki 2022

No	Bulan	≤ 10 menit		> 10 menit		Total
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Januari	94	96%	4	4%	98
2	Februari	129	91,5%	12	8,5%	141
3	Maret	165	95%	9	5%	174

Sumber: Data primer RSUD Besuki, 2022

Berdasarkan data primer RSUD Besuki diketahui bahwa pada bulan Januari-Maret 2022 didapatkan bahwa keterlambatan penyediaan berkas rekam medis mulai pasien mendaftar sampai didistribusikan ke poliklinik mengalami peningkatan dimana pada bulan Januari keterlambatan penyediaan berkasnya mencapai 4%, bulan Februari 8.5%, sedangkan pada bulan Maret mengalami

peningkatan mencapai 5%. Keterlambatan penyediaan rekam medis juga terjadi di unit Rawat Inap. Berdasarkan kedua di atas dapat dilihat bahwa persentase keterlambatan penyediaan berkas rekam medis tertinggi yaitu pada unit rawat jalan. Oleh karena itu, peneliti mengambil unit rawat jalan sebagai unit instalasi yang akan dianalisis.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di rumah sakit, diketahui faktor internal yang menyebabkan keterlambatan penyediaan berkas rekam medis adalah petugas belum memenuhi standar kualifikasi pendidikan minimal D-III rekam medis dimana dari lima petugas rekam medis terdapat petugas yang lulusan SMA, tidak adanya SOP penyediaan berkas dan terjadi penumpukan berkas rekam medis di atas meja. Sedangkan untuk faktor eksternal yang menjadi penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis adalah rak penyimpanan yang terlalu penuh dan anggaran yang belum mencukupi.

Pada permasalahan ini peneliti ingin melakukan penelitian, dimana metode yang digunakan berdasarkan teori kinerja menurut A. Dale Timpe (1992) yang menjadi fokus penelitian adalah pelayanan kesehatan RSUD Besuki pada unit rawat jalan. Permasalahan yang diteliti berdasarkan teori kinerja A. Dale Timpe (1992) berupa faktor internal (kemampuan, upaya, sikap, perilaku) dan faktor eksternal (tindakan rekan kerja atasan atau bawahan, sumber daya, anggaran).

Permasalahan terkait belum memenuhinya kualifikasi Pendidikan minimal D-III Rekam medis diatur berdasarkan Menkes (2013) tentang penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis dijelaskan bahwa seorang pegawai rekam medis harus memiliki kualifikasi pendidikan minimal D-III Rekam Medis. Berdasarkan permasalahan tidak terlaksananya penggunaan *tracer* maka hal tersebut tidak sesuai menurut Djohar *et al*, (2018) bahwa petunjuk keluar (*tracer*) merupakan sarana penting dalam mengontrol penggunaan rekam medis biasanya digunakan untuk menggantikan rekam medis yang keluar dari penyimpanan. Petunjuk keluar (*tracer*) juga meningkatkan efisien dan keakuratan dalam peminjaman dengan menunjukkan dimana sebuah rekam medis untuk disimpan saat kembali.



Gambar 1.1 Contoh penyimpanan Berkas Rekam medis sementara

Permasalahan tersebut menimbulkan beberapa dampak diantaranya proses pelayanan rawat jalan di poliklinik menjadi lama, waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan kesehatan menjadi semakin lama, selain itu mengakibatkan terjadinya antrian pasien di poli dan terjadinya ketidaksesuaian antara penyediaan berkas rekam medis di unit pelayanan dengan standar pelayanan minimal rawat jalan yang sudah ditentukan sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kecepatan dalam penyediaan berkas rekam medis ke poliklinik di pelayanan rawat jalan menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di rekam medis. Semakin cepat berkas rekam medis sampai di poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien (Supriadi dan Rosania, 2019).

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rawat Jalan di RSUD Besuki Tahun 2022”. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan Teori kinerja menurut A. Dale Timpe (1992) karena dengan menggunakan jenis penelitian ini, peneliti dapat menggali informasi dan mendapatkan data lebih mendalam, sehingga tidak terbatas pada satu data yang didapatkan dan menggunakan metode *USG (Urgency, Seriousness, Growth)* dalam memprioritaskan masalah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana analisis faktor keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Besuki?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rawat jalan di RSUD Besuki Tahun 2022

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis faktor internal (kemampuan, upaya, sikap, perilaku) dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki.
- b. Menganalisis faktor eksternal (Tindakan rekan kerja atasan atau bawahan, sumber daya, anggaran) dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki.
- c. Menganalisis penyebab prioritas masalah dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- d. Menyusun rekomendasi perbaikan masalah terkait keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai bahan evaluasi rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan.
- b. Sebagai masukan kepada rumah sakit dalam pelaksanaan sistem pelayanan pasien rawat jalan yang sesuai dengan prosedur rumah sakit sehingga menunjang terjadinya pelayanan yang dapat memuaskan terhadap seluruh pasien.

1.4.2 Bagi Institusi pendidikan

Sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan D-IV Manajemen Informasi Kesehatan di Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember.
- b. Menambah pengetahuan, pengalaman, serta wawasan tentang pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit.
- c. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat di kuliah dengan penerapan di lapangan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.