

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat untuk individu secara paripurna (Kemenkes R.I., 2018). Penyelenggaraan pelayanan kuratif dan rehabilitatif yang sesuai dengan standar pelayanan menjadi salah satu fungsi utama dari rumah sakit (UU RI. No. 44, 2009). Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat. Guna memberikan pelayanan yang baik, salah satu kewajiban yang harus dijalankan oleh rumah sakit adalah menjalankan rekam medis (Kemenkes R.I., 2018).

Rekam medis merupakan catatan yang didalamnya berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah dilakukan kepada pasien (Kemenkes R.I., 2022). Rencana perawatan pasien dapat dibangun dengan menggunakan informasi yang tersedia dalam rekam medis (Depkes R.I., 2006). Rekam medis merupakan salah satu penunjang mutu rumah sakit, sehingga peningkatan mutu dari rumah sakit dapat dilihat dari proses pelaksanaan rekam medisnya. Salah satu penilaian mutu rekam medis yang harus selalu diperhatikan oleh rumah sakit yaitu waktu penyediaan rekam medis rawat jalan (Kemenkes R.I., 2008).

Waktu penyediaan rekam medis di rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan petugas untuk penyediaan rekam medis dimulai dari pasien mendaftar di bagian pendaftaran sampai rekam medis tersedia di poliklinik yang dituju oleh pasien (Kemenkes R.I., 2008). Sesuai dengan persyaratan pelayanan minimal rekam medis, petugas harus menyediakan rekam medis dalam waktu  $\leq 10$  menit (Kemenkes R.I., 2008). Ketepatan waktu dalam penyediaan rekam medis merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menunjang pelayanan yang baik kepada pasien. Pasien akan mendapatkan pelayanan kesehatan lebih cepat jika rekam medis dibagikan ke poliklinik yang dituju dengan lebih cepat (Rahmawati dkk., 2020). Rumah sakit harus memperhatikan lamanya waktu petugas dalam menyediakan rekam medis rawat jalan agar dapat menjaga mutu pelayanan.

Penyediaan rekam medis rawat jalan merupakan bentuk dari sebuah pengelolaan manajemen rekam medis yang masuk dalam bagian standar pelayanan minimal rumah sakit. Manajemen merupakan serangkaian proses kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Arif & Zulkarnain, 2008). Menurut Gaspersz (2007) masalah yang terjadi pada bidang manajemen selalu bersumber dari variabel-variabel proses yang terdiri dari 7M yaitu *manpower* (sumber daya manusia), *machines* (alat yang digunakan), *methods* (aturan kerja), *materials* (bahan baku yang digunakan), *motivation* (motivasi), *media* (lingkungan kerja) dan *money* (anggaran). Setiap rumah sakit berusaha untuk melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin termasuk penyediaan rekam medis rawat jalan guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakitnya.

Rumah Sakit Daerah Balung merupakan rumah sakit daerah yang terletak di Kecamatan Balung Kabupaten Jember bagian barat selatan dan dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Jember. Rumah Sakit ini adalah Rumah Sakit Kelas C dengan status akreditasi Lulus Tingkat Utama pada tahun 2018. Rumah Sakit Daerah Balung merupakan rumah sakit rujukan dari fasilitas pelayanan tingkat pertama yang salah satunya menyediakan pelayanan rawat jalan. Rumah Sakit Daerah Balung memiliki 15 poli yang terdiri dari poli umum, poli penyakit dalam, poli bayi dan anak, poli bedah, poli bedah saraf, poli gigi dan mulut, poli hemodialisa, poli kebidanan dan kandungan, poli mata, poli *orthopedi*, poli penyakit dalam, poli rehabilitasi medik, poli saraf, poli THT, poli VCT, dan poli tuberkulosis.

Proses pelayanan rawat jalan khususnya pada bagian rekam medis masih ditemukan permasalahan dalam pelaksanaannya. Salah satu masalah yang sering terjadi seperti yang telah diungkapkan kepala rekam medis yaitu terkait keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Keterlambatan penyediaan rekam medis dapat terjadi di jam sibuk maupun tidak. Berdasarkan wawancara dengan kepala rekam medis diketahui bahwa kunjungan pasien paling tinggi biasanya pada hari Senin-Kamis dan kunjungan pasien yang rendah biasanya yaitu pada hari Jum'at dan Sabtu. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan

observasi pada hari Senin dan Jum'at untuk melihat adanya masalah keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan ketika kunjungan pasien tinggi dan kunjungan pasien rendah. Merujuk dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan peneliti pada hari Jum'at tanggal 7 Oktober 2022 dengan menghitung waktu petugas rekam medis dalam menyediakan rekam medis rawat jalan, didapatkan data lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Balung Tanggal 7 Oktober 2022

No	Loket Pendaftaran	Poli	Jumlah	Status
1	08:04	08:14	10 menit	Tepat
2	08:06	08:14	8 menit	Tepat
3	08:19	08:32	13 menit	Terlambat
4	08:22	08:36	14 menit	Terlambat
5	08:36	08:45	9 menit	Tepat
6	08:37	08:45	8 menit	Tepat
7	08:38	08:48	10 menit	Tepat
8	08:45	08:55	10 menit	Tepat
9	08:47	08:55	8 menit	Tepat
10	08:50	08:57	7 menit	Tepat
11	09:11	09:28	17 menit	Terlambat
12	09:16	09:26	10 menit	Tepat
13	09:19	09:26	7 menit	Tepat
14	09:20	09:28	8 menit	Tepat
15	09:41	09:59	18 menit	Terlambat
16	09:49	09:59	10 menit	Tepat
17	09:52	09:59	7 menit	Tepat
18	09:53	10:03	10 menit	Tepat
19	10:06	10:19	13 menit	Terlambat
20	10:09	10:19	10 menit	Tepat

Sumber: Data Primer Rumah Sakit Daerah Balung, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih terdapat rekam medis rawat jalan yang waktu penyediaannya >10 menit. Hal ini tidak sesuai dengan standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit (Kemenkes R.I., 2008). Data tersebut terhitung dari pasien mendaftarkan di pendaftaran sampai rekam medis ditemukan dan diantarkan ke poli tujuan. Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui waktu keterlambatan tertinggi yaitu sebesar 17 menit.

Peneliti melakukan observasi kembali pada hari Senin tanggal 10 Oktober 2022 untuk melihat data keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan

ketika hari yang biasanya memiliki kunjungan pasien tinggi, didapatkan data lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung seperti pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Balung Tanggal 10 Oktober 2022

No	Loket Pendaftaran	Poli	Jumlah	Status
1	08:13	08:23	10 menit	Tepat
2	08:15	08:24	9 menit	Tepat
3	08:27	08:37	10 menit	Tepat
4	08:28	08:40	12 menit	Terlambat
5	08:30	08:40	10 menit	Tepat
6	08:53	09:01	8 menit	Tepat
7	08:54	09:04	10 menit	Tepat
8	08:55	09:04	9 menit	Tepat
9	09:10	09:26	16 menit	Terlambat
10	09:11	09:26	15 menit	Terlambat
11	09:37	09:47	10 menit	Tepat
12	09:55	10:07	12 menit	Terlambat
13	09:57	10:07	10 menit	Tepat
14	09:59	10:08	9 menit	Tepat
15	10:14	10:28	14 menit	Terlambat
16	10:16	10:25	9 menit	Tepat
17	10:31	10:40	9 menit	Tepat
18	10:33	10:40	7 menit	Tepat
19	10:48	10:56	8 menit	Terlambat
20	10:50	11:04	14 menit	Terlambat

Sumber: Data Primer Rumah Sakit Daerah Balung, 2022

Tabel 1.2 juga menunjukkan bahwa masih ditemukan masalah waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yang >10 menit. Hal ini tidak sesuai dengan standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit (Kemenkes R.I., 2008). Waktu keterlambatan tertinggi, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 yaitu sebesar 16 menit. Diperlukan waktu lama untuk petugas mencari, mengambil, dan mendistribusikannya ke poli yang dituju sehingga jika dibandingkan dengan standar, hal tersebut dapat dikatakan tidak sesuai. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Oktober 2022 dan 10 Oktober 2022 didapatkan data keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung seperti pada Tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Data Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Balung Tanggal 3 Oktober 2022 dan 7 Oktober 2022

Hari dan Tanggal	Jumlah RM Terlambat	Jumlah RM	Persentase	Rata-Rata Waktu Keterlambatan
Jum'at, 7 Oktober 2022	5	20	25%	15 menit
Senin, 10 Oktober 2022	7	20	35%	14 menit

Sumber: Data Primer Rumah Sakit Daerah Balung, 2022

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada hari Jum'at dari 20 rekam medis pasien yang diamati terdapat 5 rekam medis yang waktu penyediaannya >10 menit dan pada hari Senin diketahui bahwa dari 20 rekam medis pasien yang diamati terdapat 7 rekam medis yang waktu penyediaannya >10 menit. Persentase keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan pada hari Jum'at sebesar 25% dan pada hari Senin 35%. Berdasarkan tabel di atas diketahui rata-rata waktu rata-rata waktu rekam medis yang terlambat pada hari Jum'at adalah sebesar 15 menit dan pada hari Senin sebesar 14 menit. Rata-rata waktu penyediaan rekam medis pada hari Senin dan Jum'at masih melewati dari standar waktu yang telah ditetapkan yaitu  $\leq 10$  menit. Besar kemungkinan akan terjadi peningkatan waktu keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan pada hari lainnya jika masalah tersebut tidak diselesaikan.

Masalah waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung yang masih mengalami keterlambatan, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis menyatakan hal tersebut berdampak terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan pasien. Pasien menjadi semakin lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan dokter. Hal ini sejalan dengan penelitian Supriadi & Damayanti (2019) yang menyatakan bahwa lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan medis disebabkan karena lamanya penyediaan rekam medis. Keterlambatan penyediaan rekam medis juga menimbulkan masalah berupa adanya keluhan dari pasien karena pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan medis, sehingga hal tersebut menurunkan tingkat kepuasan pasien. Valentina (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara waktu penyediaan

rekam medis dengan kepuasan pasien. Berdasarkan ungkapan petugas *filing* melalui wawancara diketahui bahwa jika rekam medis tidak dapat ditemukan, maka pasien akan tetap dilayani tanpa menggunakan rekam medis yang lama. Pelayanan langsung dilakukan dengan menggunakan formulir rawat jalan. Kemudian jika rekam medis sudah ditemukan, maka formulir rawat jalan tersebut akan disatukan di dalam map rekam medis lama. Keadaan ini menimbulkan dampak terhadap pengobatan kepada pasien, karena dokter tidak dapat melihat riwayat pengobatan sebelumnya. Sari & Masturoh (2017) juga mengungkapkan hal yang sama dalam penelitiannya bahwa pasien akan mengalami risiko, seperti kemungkinan reaksi kegagalan terhadap terapi, jika rekam medis mereka tidak tersedia saat pasien berobat. Kondisi ini jika terus berlanjut akan berakibat pada menurunnya mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Balung khususnya pada bagian rekam medis sehingga perlu dicari faktor penyebabnya.

Aprilia dkk. (2020) dalam penelitiannya menyatakan terdapat 7 penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yang terdiri dari *man*, *machines*, *methods*, *materials*, *media*, *motivation* dan *money*. Faktor *man* disebabkan karena tidak ada perekam medis yang memiliki latar belakang rekam medis, perekam medis tidak mengetahui waktu penyediaan rekam medis rawat yang sesuai dengan standar, dan tidak adanya perekam medis yang pernah mengikuti pelatihan rekam medis. Faktor *money* disebabkan karena perencanaan keuangan yang kurang optimal untuk menunjang pelaksanaan kegiatan rekam medis. Faktor *method* disebabkan tidak adanya SOP untuk penyediaan berkas rekam medis sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman perekam medis yang terlibat dalam penyediaan rekam medis untuk dapat bekerja sesuai dengan ketentuan. Faktor *material* disebabkan karena map rekam medis terbuat dari kertas tipis dan mudah robek sehingga menyebabkan rekam medis sulit untuk ditemukan. Faktor *motivation* disebabkan karena tidak adanya *reward* yang diberikan kepada perekam medis. Faktor *media* disebabkan karena ketidakmampuan untuk menyimpan rekam medis dengan baik karena ruangan dan rak penyimpanan yang tidak memadai.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan melakukan observasi dan wawancara di Rumah Sakit Daerah Balung, dapat dirumuskan faktor sementara penyebab terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu faktor *manpower* diduga kurangnya kedisiplinan petugas dalam penyediaan rekam medis. Hasil observasi selama studi pendahuluan ditemukan petugas tidak langsung mengantarkan rekam medis ke poliklinik. Faktor *machine* yaitu diduga kurangnya rak penyimpanan rekam medis yang menyebabkan rekam medis menumpuk di lantai dan menyulitkan petugas dalam menemukan rekam medis pasien. Faktor *methods* yaitu diduga karena tidak adanya SOP untuk pelaksanaan penyediaan rekam medis rawat jalan, sehingga menyebabkan lamanya waktu untuk rekam medis rawat jalan dapat disediakan. Faktor *material* yaitu diduga karena kerusakan yang terjadi pada rekam medis dan rekam medis yang tidak berada pada tempatnya ketika dibutuhkan. Faktor *media* yaitu diduga karena kurang baiknya keadaan lingkungan kerja. Faktor *motivation* yaitu diduga karena tidak pernah diberikannya *reward* dan *punishment* kepada setiap perekam medis. Faktor *money* yaitu diduga karena ketidakefektifan anggaran untuk menunjang kegiatan di unit rekam medis.

Uraian permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan menggunakan teori Gaspersz untuk menjelaskan faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis karena variabel-variabel dalam teori tersebut dapat menggambarkan penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis dan sesuai dengan temuan sementara oleh peneliti yang dilakukan di Rumah Sakit Daerah Balung. Penyebab masalah yang ditemukan tersebut nantinya akan ditentukan prioritas penyebab masalahnya, sehingga mempersempit fokus penentuan solusi ke masalah yang paling mendesak. Metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) yang merupakan salah mekanisme penilaian masalah yang akan digunakan untuk menentukan prioritas masalah pada penelitian ini. Alasan peneliti menggunakan metode USG karena pada proses pelaksanaannya memungkinkan untuk mempertimbangkan tingkat urgensi, tingkat keparahan, dan kemungkinan masalah akan memburuk selama penyebab masalah belum terselesaikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor

Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Balung”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Balung?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *manpower*.
2. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *machine*.
3. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *method*.
4. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *material*.
5. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *media*.
6. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *motivation*.
7. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan faktor *money*.
8. Menentukan prioritas penyebab masalah terkait keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung dengan menggunakan USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).



9. Menyusun upaya rekomendasi solusi terkait keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Membantu peneliti dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.
- b. Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dalam manajemen waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit.

##### 1.4.2 Bagi Rumah Sakit

- a. Dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi dalam perbaikan mutu pelayanan rekam medis khususnya pada waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit.
- b. Dapat dijadikan acuan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan rekam medis khususnya dalam hal waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

##### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan kajian yang berguna untuk proses pembelajaran khususnya pada bidang rekam medis serta dapat menjadi bahan literatur bagi peneliti-peneliti selanjutnya.
- b. Meningkatkan hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dengan institusi pelayanan kesehatan.