

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat. Rumah sakit didirikan dan dijalankan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan dan tindakan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dalam batasan kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan rumah sakit (Febriani et al., 2022). Rumah sakit selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan (Sari et al., 2021).

Rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 juga mempunyai kewajiban menyelenggarakan rekam medis untuk menunjang pelayanan kesehatan dan pengolahan informasi pasien. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes, 2022). Rekam medis dapat digunakan sebagai barang bukti tertulis atas tindakan pelayanan terhadap pasien, melindungi kepentingan hukum bagi pasien yang bersangkutan, rumah sakit, dokter maupun tenaga kesehatan lainnya apabila dikemudian hari terjadi suatu hal yang tidak diinginkan menyangkut rekam medis pasien (Fitriani et al., 2020). Rekam medis yang baik dan bermutu dapat tercermin dari pelayanan yang ramah, nyaman, dan minimnya waktu penyediaan dokumen rekam medis (Oktavia & Septiani, 2017).

Penyediaan rekam medis rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar hingga dokumen rekam medis disiapkan, ditemukan, dan diberikan kepada petugas di

poliklinik (Nababan & Harepa, 2021). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar pelayanan minimal untuk penyediaan rekam medis rawat jalan adalah ≤ 10 menit. Penyediaan rekam medis rawat jalan yang disediakan secara cepat dan tepat sangat membantu terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Herman et al., 2020). Hal ini dikarenakan dokter tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa adanya rekam medis pasien (Supriadi & Damayanti, 2019).

Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember merupakan institusi kesehatan dibawah Dankesyah 05.04.03 yang berlokasi di Jl. PB. Sudirman No. 45 Jember. Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember memiliki tugas pokok memberikan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk anggota TNI atau PNS dan keluarganya serta masyarakat umum. Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember juga memiliki 2 layanan penunjang, 1 instalasi gawat darurat, 11 poli untuk rawat jalan dan 7 ruang rawat inap. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember pada bulan Juli-September 2022 masih terdapat rekam medis rawat jalan yang mengalami keterlambatan penyediaan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

No	Bulan	Jumlah Penyediaan RM > 10 menit	Persentase Penyediaan RM > 10 menit	Jumlah Penyediaan RM \leq 10 menit	Jumlah Penyediaan RM \leq 10 menit	Jumlah RM Rawat Jalan
1.	Juli	273	75%	90	25%	363
2.	Agustus	294	81%	71	19%	365
3.	September	287	78%	82	22%	369
Rata-Rata		285	78%	81	22%	366

Sumber : Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, 2022

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan paling banyak terjadi pada bulan Agustus 2022 dengan persentase keterlambatan penyediaan berjumlah 81% dengan jumlah keterlambatan 294 rekam medis rawat jalan dan rata-rata jumlah keterlambatan 285 rekam medis rawat jalan. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang menyatakan bahwa standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan

adalah ≤ 10 menit. Jumlah keterlambatan penyediaan rekam medis paling banyak terjadi di unit rawat jalan Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember karena jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan lebih banyak dibandingkan rawat inap sehingga permintaan rekam medis di unit rawat jalan juga lebih banyak. Hal ini dapat menyebabkan tingginya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Angka keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yang semakin tinggi akan mengakibatkan pelayanan kesehatan menjadi terganggu dikarenakan pemeriksaan pasien harus berdasarkan ketersediaan berkas rekam medis (Mikdar & Hidayati, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis didapatkan bahwa Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember terdapat permasalahan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yang disebabkan dari unsur *Man* yaitu tingkat pendidikan petugas *filing* yang bukan lulusan rekam medis dan ketidakdisiplinan petugas *filing* dalam kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa petugas rekam medis yang baik harus memiliki kompetensi yang baik pula yaitu dengan lulusan minimal DIII rekam medis.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui petugas *filing* tidak langsung mengantar rekam medis rawat jalan ke poli tetapi petugas masih menumpuk rekam medis rawat jalan karena jarak ruang *filing* yang berada di lantai 2 dan poli yang berada di lantai 1 sehingga dapat menjadi penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1.1 Kondisi Rekam Medis di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

Pengiriman dokumen rekam medis yang tidak langsung dilakukan pendistribusian dikarenakan jumlah poli yang banyak dan letak poli yang jauh dari ruang rekam medis pusat dapat menyebabkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan (Rahmawati et al., 2020). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan petugas *filing* didapatkan bahwa faktor lain yang menyebabkan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Method* yaitu Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember sudah memiliki SOP namun pada SOP tersebut belum terdapat standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan sehingga petugas *filing* tidak mengetahui terkait standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan. Kurangnya SOP yang mengatur tentang waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dapat menyebabkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dan disarankan untuk memperbarui dari SOP yang sudah ada (Aliefia et al., 2020). Petugas *filing* belum mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk proses penyediaan dokumen rekam medis. Hal tersebut akan mengakibatkan petugas yang bekerja tidak mengetahui terkait ketentuan dalam proses penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan (Aprilia et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati *et al.* (2020) menyatakan bahwa belum pernah diadakan pelatihan petugas sebagai faktor yang menjadi penyebab keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis. Pelatihan digunakan untuk mengembangkan kemampuan petugas terkait proses dalam menyediakan dokumen rekam medis. Faktor lain yang diduga menjadi penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Material* yaitu rekam medis rawat jalan meliputi kondisi rekam medis rawat jalan mengalami kerusakan, *missfile* dan tidak tersedia di rak *filing* pada saat penyediaan rekam medis rawat jalan. Terdapat kerusakan berkas rekam medis dapat mempengaruhi waktu lama penyediaan berkas rekam medis karena petugas *filing* harus mengganti rekam medis yang rusak tersebut untuk menjaga nilai kerahasiaan rekam medis pasien dan masih banyak ditemukan berkas rekam medis yang *missfile* sehingga menjadi penyebab dalam lama waktu penyediaan berkas rekam medis (Wulandari et al., 2020). Selain itu, jika DRM tidak ditemukan di rak *filing*

di RSUD Ade M. Djoen Sintang petugas akan mengcross check terlebih dahulu di komputer dan menanyakan ke bagian poliklinik sesuai dengan poli yang terakhiri pasien kunjungi. Sehingga hal ini akan membutuhkan waktu lama dan akan mempengaruhi kecepatan penyediaan dokumen rekam medis pasien (Juliandri et al., 2022).

Faktor lain yang juga memungkinkan menjadi penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan menurut Aliefia *et al.* (2020) berdasarkan unsur *Machine* yaitu terjadinya error pada SIMRS. SIMRS tiba-tiba lemot dan juga tidak dapat dioperasikan yang membuat pelayanan menjadi lambat, padahal SIMRS sangat dibutuhkan untuk mengakses permintaan berkas rekam medis rawat jalan dan juga sebagai tanda bukti pengiriman berkas rekam medis. Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia *et al.* (2020) menyatakan bahwa faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Money* yaitu penyediaan dana atau anggaran sudah tersedia akan tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya didanai seperti perluasan ruang filling, anggaran untuk SDM seperti pelatihan petugas, pendidikan, dan reward masih belum ada sehingga belum optimalnya kegiatan rekam medis.

Dampak yang ditimbulkan dari keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember yaitu lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di poli yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Supriadi dan Damayanti (2019) dalam Aprilia *et al.* (2020) menyatakan bahwa semakin lama penyediaan berkas rekam medis, maka dapat menimbulkan masalah berupa kasus pasien yang menyampaikan keluhan dan menurunkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit apabila kondisi tersebut terus berlanjut. Penelitian yang dilakukan oleh Kristina dan Ambarwati (2015) dalam Wulandari *et al.* (2020) menyatakan bahwa waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis merupakan hal yang penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis

rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan menggunakan unsur manajemen 5M menurut Harrington Emerson (1960) dalam Muhfizar *et al.* (2021) yang terdiri dari unsur *Man, Money, Method, Material*, dan *Machine*. Metode tersebut digunakan karena unsur-unsur tersebut memiliki peranan dalam pelaksanaan fungsi manajemen, dimana apabila salah satu diantara unsur-unsur tersebut tidak berfungsi dengan baik, maka akan berdampak pada pencapaian dari kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan dan metode tersebut juga diharapkan dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan rekam medis khususnya dalam proses penyediaan rekam medis rawat jalan yang tepat waktu serta mengurangi terjadinya angka keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Man* (Pendidikan, pelatihan dan kedisiplinan) petugas rekam medis di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- b. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Money* (Anggaran terkait penyediaan rekam medis rawat jalan) di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

- c. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Method* (SOP penyediaan rekam medis rawat jalan) di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- d. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Material* (Rekam medis rawat jalan) di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- e. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Machine* (SIMRS) di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- f. Menentukan prioritas masalah faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- g. Menyusun alternatif solusi terkait masalah keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan ketepatan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember sesuai dengan standar yang berlaku yaitu ≤ 10 menit.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa dan memberikan tambahan koleksi pustaka tugas akhir terkait keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan bagi Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam meningkatkan ilmu yang telah didapatkan dan

dipelajari selama perkuliahan terkait pengelolaan rekam medis khususnya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan.