

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan pemeliharaan kesehatan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik secara individu maupun masyarakat secara optimal. Salah satu upaya pemerintah untuk mencapai derajat kesehatan yang baik dengan adanya fasilitas kesehatan yaitu Puskesmas. Puskesmas adalah kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitative* yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Kemenkes RI, 2013).

Pelayanan kesehatan masyarakat yang didukung dengan pembangunan kesehatan yang baik dan berkualitas perlu ditunjang dengan mutu pelayanan yang baik pada Puskesmas antara lain penyelenggaraan rekam medis pada setiap pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga pelayanan di puskesmas dapat diberikan secara optimal. Rekam medis adalah 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. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2008). Penyelenggaraan rekam medis pada suatu sarana pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator mutu layanan di suatu Puskesmas, berdasarkan data pada rekam medis akan dapat dinilai apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan benar dalam meningkatkan suatu pelayanan kesehatan (Nuraini, 2015).

Pelayanan rekam medis yang bermutu dapat terlihat dari pelayanan yang cepat, tepat waktu, ramah dan nyaman. Mutu pelayanan juga merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada segi pelayanan medis saja, tetapi juga pada

pelayanan pendaftaran rawat jalan. (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) TPPRJ atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien. Mutu pelayanan pada pendaftaran juga dapat dipengaruhi oleh kinerja petugas. Penyediaan berkas rekam medis yang tepat waktu dibutuhkan petugas yang memiliki kinerja yang baik. Salah satu indikator rekam medis yang bermutu adalah penyediaan berkas rekam medis pasien dari mulai mendaftar sampai dengan berkas rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas, namun apabila waktu penyediaan berkas rekam medis lebih dari 10 menit, maka waktu tunggu di fasilitas kesehatan tersebut dibilang lama (Kemenkes RI, 2008).

Penyediaan berkas rekam medis merupakan bentuk kinerja dari seseorang (Wulandari, 2013), dalam profesi rekam medis salah satu pekerjaan yang harus dilakukan adalah penyediaan berkas rekam medis, apabila pekerjaan yang dilakukan seseorang itu buruk maka itu adalah bentuk kinerja (Prawirosentono 2008 *dalam* Dewi 2012). Kinerja dipengaruhi oleh kualitas atau kemampuan petugas, sarana pendukung yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan teknologi serta supra sarana atau prosedur kerja (Simanjuntak, 2005).

Waktu penyediaan berkas rekam medis yang cepat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat penyediaan berkas rekam medis sampai ke poli maka semakin cepat pula pelayanan yang diberikan kepada pasien. Lamanya penyediaan berkas rekam medis merupakan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien dan mencerminkan bagaimana puskesmas mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Wijono,1999).

Puskesmas Patrang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap, namun masih ditemukannya masalah yang terdapat pada Puskesmas patrang yaitu pengolahan rekam medis dibagian penyediaan berkas rawat jalan yang sangat lama.

Faktor yang mempengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis yaitu terjadinya penumpukan berkas rekam medis di bagian pendaftaran.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Patrang pada tanggal 13 Mei 2019 diketahui bahwa waktu penyediaan berkas rekam medis pasien cukup lama. Berikut tabel mengenai waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan.

Tabel 1.1 Rincian Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

No	Pasien Mendaftar	Rekam Medis Ditemukan	Keterangan
1	08.31	08.44	14 menit (> 10)
2	08.36	08.50	15 menit (> 10)
3	08.41	08.54	14 menit (> 10)
4	08.52	09.08	16 menit (> 10)
5	09.12	09.23	12 menit (> 10)
6	09.17	09.29	13 menit (> 10)
7	09.20	09.35	16 menit (> 10)
8	09.27	09.43	17 menit (> 10)
9	09.30	09.48	19 menit (> 10)
10	09.34	09.51	17 menit (> 10)
Jumlah			153 menit
Rata – rata			15 menit 3 detik

Sumber : Data Observasi Puskesmas Patrang, 2019

Berdasarkan uraian tabel 1.1 diketahui bahwa rata – rata lama waktu penyediaan berkas rekam medis di Puskesmas Patrang adalah 15 menit 3 detik. Lamanya penyediaan berkas rekam medis tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan standar penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan dibidang cepat jika waktu penyediaan kurang dari sama dengan 10 menit (Depkes RI, 2008). Lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan terjadi karena kurangnya fasilitas yang memadai seperti belum digunakannya sistem komputerisasi, menyebabkan kurang berjalannya komunikasi yang baik antara satu dengan yang lain (Mauren, 2011).

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan lamanya penyediaan berkas rekam medis, hal itu dibuktikan dengan pasien tidak membawa Kartu Indeks Berobat (KIB) yang berpengaruh terhadap pencarian dokumen rekam medis yang lama dan dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak *filing* (Sulistiyorini dkk.

2012). Misfile dapat berpengaruh terhadap waktu penyediaan berkas rekam medis dan sempitnya ruang *filing* yang ada di Puskesmas tersebut (Sulistiyorini, 2012). Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, yaitu kualitas, sarana pendukung dan supra sarana (Simanjuntak, 2005).

Hasil studi pendahuluan, terdapat permasalahan yang terjadi pada Puskesmas Patrang kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor dari segi kualitas yaitu kurangnya kedisiplinan petugas dalam penyediaan berkas rekam medis serta petugas tidak hadir tepat waktu dalam melakukan pelayanan. Sikap disiplin akan mendorong seorang untuk bekerja sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku (Jumriah dkk. 2016).

Faktor lain yang mungkin menyebabkan lama penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah dari segi sarana pendukung yaitu lingkungan. (Noriantgono dkk. 2014), lingkungan fisik merupakan sekumpulan faktor dan merupakan suatu suasana fisik yang ada di suatu tempat kerja (Noriantgono, 2014). Puskesmas Patrang terdapat ruangan penyimpanan berkas rekam medis yang sangat sempit dan berkas rekam medis yang tercecer di lantai mengakibatkan petugas kesusahan dalam mencari berkas rekam medis pasien, selain itu tidak adanya fasilitas teknologi atau komputer yang membantu dalam mencari kunjungan terakhir pasien datang untuk berobat. Teknologi informasi khususnya teknologi komputer sangat berpotensi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi (Mahmood dalam Sawitri, 2016).

Segi supra sarana dimana terdapat faktor yang mengenai prosedur kerja atau belum terdapat SOP mengenai waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan. Diperlukannya sebagai standarisasi cara didalam penyelesaian pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian (Permenpan, 2008). Acuan kerja adalah suatu acuan atau SOP untuk petugas menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas dalam unit kerja (Priyono, 2011).

Pentingnya sistem penyediaan berkas rekam medis khususnya pada proses pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis yang dapat berdampak pada terhambatnya suatu pelayanan kepada pasien maka diperlukan upaya untuk

menganalisis faktor penyebab lamanya penyediaan berkas rekam medis rawat jalan sehingga dapat mengoptimalkan kualitas suatu pelayanan kesehatan pada Puskesmas Patrang. Berdasarkan keadaan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Faktor Lamanya Penyediaan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat disimpulkan rumusan masalah “ Bagaimana Analisis Faktor Lamanya Penyediaan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor lamanya penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi faktor kualitas (kedisiplinan dan pengetahuan) petugas dalam penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi faktor sarana (lingkungan dan teknologi) petugas dalam penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.
- c. Mengidentifikasi faktor Supra sarana (SOP) petugas dalam penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.
- d. Menganalisis faktor lamanya penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Bagi Peneliti.

- a. Dapat menambah kreatifitas berpikir yang cermat dan teliti.
- b. Memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memeperluas wawasan penerapan teori dan pengetahuan yang telah diterima didalam perkuliahan
- c. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

### 1.4.2 Bagi Puskesmas Patrang

- a. Sebagai masukan bagi Puskesmas untuk mengatasi waktu penyediaan berkas rekam medis.
- b. Sebagai masukan bagi Puskesmas untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan yang ada.

### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Dapat di jadikan sebagai salah satu contoh wawasan pengetahuan serta referensi dalam menganalisis faktor penyebab lama waktu tunggu di pelayanan rekam medis rawat jalan.
- b. Dapat meningkatkan kerjasama antara akademik dengan instansi atau lembaga.

