

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai visi & misi untuk menjalankan program yang dimiliki rumah sakit (UU RI, 2021). Dan setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (UU RI, 2009).

Kualitas pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan yang berlaku sebagai derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak penyandang dan mutu (Ulumiyah, 2018). Kualitas pelayanan didasarkan pada sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen pada produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu (Tarigan, 2016).

Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh Rumah Sakit adalah kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara terus – menerus. Adapun cara dalam menciptakan kualitas agar sesuai standar adalah dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas, tujuan dan tahapan yang jelas serta melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah – masalah.

Standar sistem manajemen mutu pada sebuah organisasi bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif termasuk proses untuk koreksi sistem secara berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan, regulasi, dan peraturan perundang – undangan yang berlaku (ISO 9001:2008). Untuk menerapkan dan memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperbaiki efektifitas, yaitu dengan

melakukan pendekatan 3 M (Man, Method, Machine).

Di Rumah sakit bagian Rekam Medis dan Informasi Kesehatan beberapa jenis indikator mutu diantaranya : kelengkapan pengisian rekam medis 24 jam setelah selesai pelayanan, kelengkapan informed consent setelah mendapatkan informasi yang jelas, waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan dalam waktu  $\leq 10$  menit, waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap dalam waktu  $\leq 15$  menit (Permenkes RI, 2008)

Dalam capaian indikator sering ditemukan ketidaksesuaian capaian dengan standar indikator merupakan ketidakmampuan proses pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada unit rekam medis dan informasi kesehatan.

Tabel 1.1. Indikator Mutu Pelayanan Juli - September 2023

No	Nama Indikator	Standar	Juli	Agustus	September	Rata – Rata Triwulan
1	Kecepatan Penyelesaian Coding Klaim JKN	100%	94,65	97,10	89,36	93%
2	Presentase Pelayanan Pasien yang Menggunakan EMR terintegrasi	100%	75,00	75,00	75,00	75%
3	Ketepatan Waktu Laporan pengembalian rekam medis lengkap dalam 24 jam	<tanggal 7 setiap bulan	100	100	100	100%
4	waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan sesuai standar < 3 menit	90%	100	100	100	100%
5	pengembalian rekam medis lengkap dalam 24 jam	95%	93	93	93	97%
6	laporan evaluasi kelengkapan dan pengisian rekam medis untuk klaim kurang dari tanggal 5 setiap bulannya	<tanggal 5 setiap bulan	100	100	100	100%
7	jumlah laporan pengendalian manajemen resiko	<tanggal 5 setiap bulan	100	100	100	100%

Berdasarkan Observasi awal di RSUP Hasan Sadikin Bandung unit Rekam Medis memiliki tujuh indikator mutu dan dua diantaranya belum memenuhi standar yaitu kecepatan penyelesaian coding klaim JKN pada triwulan 3 capaian

93% dengan standar 100%, pengembalian rekam medis lengkap dalam waktu 24 jam pada triwulan 3 capaian 97% dengan standar 100%.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengendalian Indikator Mutu Pelayanan Di RSUP. DR. Hasan Sadikin Kota Bandung”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Pengendalian Indikator Mutu dengan Pendekatan 3 M di Unit Rekam Medis RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi Pengendalian Indikator Mutu Rekam Medis RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung dari aspek *Man*.
- b. Mengidentifikasi Pengendalian Indikator Mutu Rekam Medis RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung dari aspek *Method*.
- c. Mengidentifikasi Pengendalian Indikator Mutu Rekam Medis RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung dari aspek *Machine*.

### **1.2.3 Manfaat**

- a. Bagi Rumah Sakit Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan perencanaan dalam meningkatkan indikator mutu di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- b. Bagi institusi pendidikan Sebagai bahan acuan atau referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.
- c. Bagi Mahasiswa Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai fungsi kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

## **1.3 Lokasi dan waktu**

### **1.3.1 Lokasi**

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung yang beralamat di Jalan Pasteur Nomor 38, Pasteur, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat.

### 1.3.2 Waktu

Pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan dalam rentan waktu 3 bulan, dimulai dari Tanggal 18 September 2023 sampai dengan 11 Desember 2023.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang digunakan dalam laporan ini. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dengan kedua informan yaitu kepala rekam medis dan sub bagian pelaporan.