

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang artinya setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Charles, 2004). Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Sunrestia,2012).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar 1996 *dalam* Sunrestia 2012). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Salah satu fungsi rumah sakit berdasarkan SK Menkes 983/1992 adalah menyelenggarakan pelayanan medik dan non medik, pelayanan dan asuhan keperawatan, rujukan, pendidikan dan pelatihan, administrasi umum dan keuangan. Maka dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas hal tersebut sangatlah penting dan harus disertai dengan adanya peningkatan sarana penunjang yang memadai misalnya dengan menyelenggarakan rekam medis yang baik di setiap pelayanan kesehatan (Susanti,2013).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap rumah sakit harus membuat rekam medis baik itu rekam medis rawat jalan maupun rekam medis rawat inap. Rekam medis juga

berguna sebagai bukti tertulis atas tindakan-tindakan pelayanan terhadap seseorang pasien, juga mampu melindungi kepentingan hukum bagi pasien yang bersangkutan, rumah sakit maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya, apabila dikemudian hari terjadi suatu hal yang tidak di inginkan menyangkut rekam medis itu sendiri (Depkes RI,2008). Mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik bila didukung oleh suatu sistem pengolahan rekam medis dalam mendapatkan kembali berkas rekam medis yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Penyediaan berkas rekam medis yang cepat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka semakin cepat pula pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dirumah sakit, begitu pula sebaliknya jika waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien lama maka akan menyebabkan waktu tunggu mendapatkan pelayanan menjadi lama (Sabarguna,2004).

Rumah Sakit Daerah Kalisat adalah rumah sakit negeri kelas D. Serta peningkatan kelas rumah sakit dari klas D menjadi rumah sakit klas C sesuai dengan PERMENKES No. 340 Tahun 2010 sehingga pada tanggal 7 Februari 2014. RSD Kalisat sudah resmi menjadi Kelas C, dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0131/2014.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti dengan wawancara kepada kepala Rekam Medis di Rumah Sakit Daerah Kalisat pada tanggal 20 April 2016, penulis mendapatkan informasi bahwa terjadi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis, dimana rata-rata waktu penyediaan berkas rekam medis pasien pada rawat jalan yaitu 20 menit. Berdasarkan observasi, waktu penyediaan berkas rekam medis di unit rawat jalan yang paling lama adalah pencarian berkas rekam medis untuk pasien lama yaitu rata-rata 18 menit. Adapun waktu penyediaan berkas rekam medis mulai pasien mendaftar sampai berkas rekam medis pasien ditemukan atau disediakan di unit pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penyediaan berkas mulai pasien mendaftar sampai berkas rekam medis ditemukan

No.	Pasien	Jenis Poli	Waktu Tempuh (menit)
1	Pasien 1	Poli Gigi	20 menit
2	Pasien 2	Poli Anak	18 menit
3	Pasien 3	Poli Interna	19 menit
4	Pasien 4	Poli Syaraf	18 menit
5	Pasien 5	Poli Jantung	20 menit
6	Pasien 6	Poli Bedah	15 menit
7	Pasien 7	Poli Kandungan	20 menit

Sumber: Data Primer, 2016.

Berdasarkan tabel 1.1 Penyediaan berkas rekam medis mulai pasien mendaftar sampai berkas rekam medis pasien ditemukan atau disediakan di unit pelayanan yaitu rata – rata 18 menit, sedangkan berdasarkan Menkes RI (2008) Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit tentang Pelayanan Rekam Medis menjelaskan bahwa penyediaan berkas untuk pendaftaran pasien rawat jalan yaitu ≤ 10 menit sampai berkas rekam disediakan di unit pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian penyediaan berkas rekam medis di pendaftaran menjadi lama di sebabkan oleh beberapa faktor diantaranya Hanya 2 petugas yang pernah mengikuti pelatihan atau seminar, namun tidak terkait dengan standar pelayanan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan, dan 3 sisanya belum pernah mengikuti pelatihan ataupun seminar, Sosialisasi SOP yang kurang maksimal dan *Tracer* masih belum sesuai karena bahan yang digunakan untuk *tracer* mudah sobek dan terlalu kecil.

Permasalahan tersebut menimbulkan beberapa dampak diantaranya proses pelayanan rawat jalan di ruang pendaftaran menjadi lama, waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan kesehatan menjadi semakin lama, selain itu mengakibatkan terjadinya antrian pasien di unit pendaftaran 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.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis faktor utama penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis faktor utama penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat tahun 2016?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor utama penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat tahun 2016.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan menggunakan unsur *man* yaitu pengetahuan, pendidikan, jumlah petugas dan pelatihan.
- b. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan menggunakan unsur *methods* yaitu sistem penomoran, sistem penajaran dan SOP rekam medis.
- c. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan menggunakan unsur *money* yaitu Anggaran Dana.
- d. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan menggunakan unsur *material* yaitu rak penyimpanan.
- e. Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan menggunakan unsur *machine* yaitu komputer, buku ekspedisi dan *tracer*.

- f. Menganalisis prioritas faktor utama penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat dengan metode NGT (*Nominal Group Technique*).
- g. Menyusun rekomendasi alternatif penyelesaian dengan menggunakan *Brainstorming*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Daerah Kalisat

- a. Upaya meningkatkan kinerja tenaga pelaksana penyediaan berkas rekam medis pada pasien rawat jalan dalam ketepatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.
- b. Penyediaan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat.

1.4.2 Bagi Universitas / politeknik

Politeknik mendapatkan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan penyediaan berkas rekam medis.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan.