

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitatif*) yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus (Depkes RI, 2010).

Sekarang ini mayoritas rumah sakit yang ada sudah bergeser kearah *profit oriented*, dengan berjalannya waktu rumah sakit telah menjadi institusi sosio-ekonomis. Sehubungan dengan kebijakan pemerintah semakin banyak dan merata rumah sakit di Indonesia, jumlah rumah sakit yang semakin meningkat membuat setiap rumah sakit saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan (Irmawati, 2014). Rumah sakit dan tenaga kesehatan rawan akan tuntutan mutu pelayanan, tuntutan hukum dari pasien karena semakin tingginya tingkat kecerdasan masyarakat maka pengetahuan mereka terhadap penyakit, biaya, administrasi maupun upaya penyembuhan semakin baik. Oleh sebab itu diperlukan upaya perbaikan mutu dan menjaga mutu.

Mutu pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan sesuai dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Salah satu unit pelayanan yang perlu ditingkatkan di rumah sakit adalah di unit kerja rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis merupakan faktor yang menentukan baik atau buruknya pelayanan di rumah sakit. Tanpa didukung dengan sistem rekam medis yang baik dan benar pelayanan rumah sakit menjadi kurang berhasil dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sebagaimana yang diharapkan (Maryati, 2015).

Penelitian sebelumnya oleh Hariyadinata (2014) menyatakan bahwa upaya meningkatkan pelayanan yang baik perlu dilakukan analisis perencanaan strategi yaitu dengan analisis SWOT. Proses pengambilan keputusan strategis selalu

berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Berdasarkan dari hasil praktek kerja lapang di BRSU Tabanan hasil yang didapatkan dari analisis SWOT di unit rekam medis yaitu instalasi rekam medis BRSU Tabanan berada pada kuadran I yang artinya instalasi rekam medis berada pada situasi yang menguntungkan, dimana instalasi rekam medis dapat memaksimalkan kekuatan yang ada untuk memaksimalkan peluang yang ada. Strategis yang digunakan adalah strategi SO (*Strenght-Opportunity*).

RSIA Srikandi IBI Jember merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jember yang berdiri dari Ikatan Bidan Indonesia yang kemudian resmi berdiri sebagai rumah sakit pada tahun 2005. Sebagai rumah sakit, RSIA Srikandi IBI Jember dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada pasiennya, sesuai dengan apa yang diinginkan dengan pasiennya dan tentu harus sesuai dengan standar yang ada. Hal ini menuntun peneliti pada RSIA Srikandi IBI Jember, khususnya pada unit kerja rekam medis untuk mengetahui bagaimana pelayanan unit kerja rekam medis di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah peneliti lakukan pada 18 Maret 2016 dengan teknik wawancara dan observasi yang dilakukan kepada dua petugas rekam medis, menyatakan bahwa keadaan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan berkas rekam medis rawat inap pasien baru dan pasien lama mulai dari pendaftaran, admisi, sampai distribusi ke bangsal rata-rata 20 menit, sedangkan berdasarkan (Kemenkes RI, 2008) waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat inap di bangsal pasien rerata ≤ 15 menit.
2. Pada bulan Januari dari 481 berkas rekam medis terdapat 47% pengisian berkas tidak lengkap antara lain ttd petugas, jam, dan nama petugas, sedangkan berdasarkan (Kemenkes RI, 2008) kelengkapan pengisian rekam medis 24 jam setelah selesai pelayanan dengan standar 100%.
3. Pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap yang belum lengkap rata-rata 5x24 jam sejak dikembalikan ke ruang perawatan, sedangkan menurut Standar Prosedur Operasional RSIA Srikandi IBI Jember pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap yang belum lengkap

harus dilengkapi paling lambat 2 x 24 jam sejak dikembalikan ke ruang perawatan.

4. Laporan bulanan internal ke Direktur dan laporan eksternal ke Dinkes antara lain : RL 4a data keadaan morbiditas pasien rawat inap, RL 4b data keadaan morbiditas pasien rawat jalan, RL 5.1 kunjungan pasien rawat inap, dan RL 5.2 kunjungan pasien rawat jalan, RL 5.3 daftar 10 besar penyakit rawat inap, RL 5.4 daftar 10 besar penyakit rawat jalan yang seharusnya dilaporkan setiap tanggal 15, akan tetapi pada kenyataannya sering terlambat dan dikirim pada bulan berikutnya. Sedangkan menurut Standar Prosedur Operasional RSIA Srikandi IBI Jember laporan bulanan baik internal maupun eksternal dilaporkan setiap tanggal 15.
5. Bidan pengirim tidak memberikan surat pengambilan data dari berkas rekam medis, sedangkan menurut Standar Prosedur Operasional RSIA Srikandi IBI Jember peminjam dari luar RSIA Srikandi IBI Jember harus membawa surat permohonan yang disetujui oleh Direktur.
6. Sering terjadi kesalahan pemberian kode warna pada map berkas rekam medis sehingga terjadi *misfile*. Berdasarkan (Dirjen Yanmed, 2006) menyatakan bahwa kode warna untuk map/sampul rekam medis dimaksudkan untuk mencegah keliru simpan dan memudahkan mencari berkas rekam medis yang salah simpan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di unit kerja rekam medis kurang optimal dari bagian pendaftaran sampai bagian pelaporan. Waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap yang melebihi standar, mengakibatkan pasien lama mendapatkan pelayanan dari petugas rawat inap. Pengisian berkas rekam medis yang tidak lengkap, pengembalian berkas rekam medis dari ruang perawatan yang melebihi standar, mengakibatkan keterlambatan laporan bulanan internal dan eksternal. Peminjam dari luar rumah sakit berdampak pada keamanan kerahasiaan pasien, kesalahan pemberian kode warna pada map berkas rekam medis mengakibatkan *misfile*. Maka, perlu dilakukan analisis perencanaan strategi dalam menentukan kebijakan-kebijakan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember, guna meningkatkan mutu pelayanan unit kerja rekam medis yang

sesuai dengan standar. Salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk merencanakan strategi kebijakan dalam perusahaan adalah dengan analisis SWOT.

SWOT merupakan singkatan dari *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, dan *Threats*. Analisis SWOT adalah teknik partisipasi yang sangat sederhana dan sistematis, yang dapat digunakan diberbagai situasi untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang serta bagaimana mengoptimalkannya, selain mengidentifikasi kelemahan dan ancaman untuk mempermudah merumuskan langkah-langkah untuk mengatasinya. Teknik ini biasanya digunakan untuk menilai kemampuan suatu kelompok masyarakat (komunitas) untuk menjalankan suatu program/proyek. Hasil dari analisis SWOT dapat dijadikan basis untuk merumuskan strategi dan atau aksi (Sumarto, 2009).

Permasalahan di unit kerja rekam medis pada bagian penyimpanan sering terjadi kesalahan pemberian kode warna sehingga terjadi *misfile* bisa merupakan faktor S (*Strength*), karena mengikuti pedoman penyelenggaraan dan prosedur rekam medis yang berlaku meskipun pada kondisi lapang tidak sesuai dengan standar tersebut. Penyediaan berkas rekam medis rawat inap yang rata-rata 20 menit, pengisian berkas rekam medis 47% yang tidak lengkap, pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap yang belum lengkap rata-rata 5x24 jam, dan laporan bulanan internal ke Direktur yang terlambat bisa merupakan faktor W (*Weakness*), karena merupakan kelemahan dari dalam unit kerja rekam medis. Bidan pengirim yang tidak memberikan surat pengambilan data dari berkas rekam medis bisa merupakan faktor O (*Opportunity*), karena rekam medis sebagai alat dalam pengambilan kebijakan yaitu memonitor kesehatan masyarakat khususnya kesehatan Ibu dan Anak, meskipun pada kondisi lapang tidak sesuai dengan standar tersebut. Sedangkan untuk laporan eksternal ke Dinas Kesehatan bisa merupakan faktor T (*Treath*), karena merupakan ancaman dari luar unit kerja rekam medis yang mempengaruhi penilaian kinerja unit rekam medis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis dalam mengantisipasi komplain pasien, peningkatan pelayanan unit kerja rekam medis, serta manajemen risiko, maka peneliti

melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Kebijakan Unit Kerja Rekam Medis dengan Metode SWOT di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2016.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi kebijakan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember dengan metode SWOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember dengan metode SWOT.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi mutu pelayanan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- b. Mengidentifikasi faktor S (*Strength*) dari dalam unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- c. Mengidentifikasi faktor W (*Weakness*) dari dalam unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- d. Mengidentifikasi faktor O (*Opportunity*) dari luar unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- e. Mengidentifikasi faktor T (*Treath*) dari luar unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- f. Menghitung bobot dan *rating* pada matrik Rangkuman Analisis Faktor Internal (RAFI) unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- g. Menghitung bobot dan *rating* pada matrik Rangkuman Analisis Faktor Eksternal (RAFE) unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.
- h. Menentukan posisi kuadran unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember pada diagram analisis SWOT.

- i. Menentukan strategi kebijakan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember pada matrik SWOT.
- j. Menyusun rencana kegiatan dari pelaksanaan strategi yang terprioritaskan di unit kerja rekam medis RSIA Srikandi IBI Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap hasil penelitian pada prinsipnya harus berguna sebagai petunjuk pengambilan keputusan dalam artian yang cukup jelas. Adapun manfaat penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Mahasiswa

- a. Menambah wawasan dan pengalaman menggunakan metode analisa masalah yang tepat terhadap pemecahan permasalahan pada sistem pengelolaan unit kerja rekam medis.
- b. Mempelajari kondisi yang sesungguhnya dan pengalaman di instansi kesehatan khususnya mengenai sistem pengelolaan unit kerja rekam medis.
- c. Meningkatkan kompetensi mahasiswa berdasarkan kompetensi profesi perekam medis.

1.4.2 Bagi RSIA Srikandi IBI Jember

- a. Mengetahui posisi strategis unit kerja rekam medis sehingga mendapat arahan untuk bertahan dalam persaingan di masa depan.
- b. Mendapatkan rumusan strategi kebijakan untuk pemecahan permasalahan pada sistem pengelolaan unit kerja rekam medis yang dapat diaplikasikan ke masa mendatang.
- c. Bagi petugas rekam medis penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja secara lebih efektif dan efisien untuk kedepannya.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya bagi mahasiswa rekam medik.
- b. Menambah khasanah keilmuan dalam bidang rekam medis di Politeknik Negeri Jember.
- c. Dapat mengetahui seberapa jauh mahasiswa menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.