

BAB 1. 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 menurut (Menkes, 2010). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat rumah sakit tidak hanya di tuntut untuk melengkapi fasilitas pelayanan medis dan sumber daya yang ahli pada bidangnya seperti dokter, perawat dan bidan tetapi juga harus memiliki fasilitas pendukung atau penunjang lainnya yang harus dapat diandalkan (Ulfa & Azlina, 2016). Penyelenggaraan Rumah Sakit dalam menunjang pelayanan pasien dibantu dengan adanya Rekam Medis.

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 menurut (Menkes, 2008). Rekam medis merupakan salah satu Standar Akreditasi Rumah Sakit yang sangat penting dan merupakan hal pertama yang dilihat oleh tim akreditasi. Apabila rekam medisnya baik maka akan dilanjutkan penilaian pelayanan yang lainnya. Salah satu elemen rekam medis yang tertera pada Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) adalah pelepasan informasi yang terdapat pada penilaian Manajemen Informasi Rekam Medis elemen 11 dan 14 yaitu berkas rekam medis dilindungi dari kehilangan, kerusakan, gangguan serta akses dan pengguna yang tidak berhak serta pelepasan informasi harus sesuai prosedur dan kerahasiaannya harus dijamin oleh rumah sakit.

Penyampaian informasi rekam medis kepada pihak lain disebut pelepasan informasi. Pelepasan informasi rekam medis harus disertai dengan ijin tertulis pasien dan pemaparan isi rekam medis haruslah di tanda tangani dokter yang merawat. Menkes (2008) menjelaskan bahwa isi rekam medis hanya boleh dilakukan oleh dokter atau dokter gigi yang merawat pasien dengan ijin tertulis pasien atau berdasarkan peraturan perundang-undangan. Syarat-syarat tersebut harus dipenuhi mengingat rekam medis bersifat rahasia dan wajib dijaga dari

kehilangan, kerusakan serta akses pengguna yang tidak berhak. Apabila informasi tersebut sampai jatuh ke orang yang tidak tepat maka dapat mengganggu psikis pasien dan apabila tidak terpenuhinya syarat-syarat tersebut dapat mengakibatkan terhambatnya proses pelepasan informasi rekam medis.

Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang adalah salah satu Rumah Sakit swasta di bidang kedokteran kepolisian bertipe C dan berlokasi di Jalan Kyai Ilyas Nomor 7, Lumajang. Rumah Sakit Bhayangkara wajib menjaga kerahasiaan rekam medis pasien dari kerusakan, kehilangan, serta pelepasan informasi kepada pihak ketiga. Pelepasan Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang meliputi pelepasan informasi kepada pasien, pihak asuransi dan lembaga hukum. Pelaksaan pelepasan informasi rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang masih belum maksimal. Informasi tentang belum maksimalnya pelepasan informasi rekam medis tersebut diperoleh dari hasil wawancara kepada petugas rekam medis.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 2 April 2018 dan wawancara dengan petugas rekam medis, Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelepasan informasi. SOP tersebut berjalan namun belum maksimal karena masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelepasan informasi misalnya waktunya tunggu pasien untuk mendapatkan informasi medis yang lama sehingga menyebabkan adanya complain dari pasien. Adapun surat keterangan medis yang diminta dan jumlah informasi rekam medis beserta rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pelepasan informasi kepada pihak ketiga sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Data surat keterangan medis yang diminta dan jumlah informasi rekam medis beserta rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pelepasan informasi kepada pihak ketiga

SKM/Bulan	SKBN	Resume Medis	Surat Kematian
Januari	26	7	9
Februari	57	6	7
Maret	13	10	6
April	64	6	3
Rata-rata waktu	1 hari	7 hari	7 hari

Sumber : Unit Rekam Medis Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 permintaan resume medis dan surat kematian membutuhkan waktu yang relatif lebih lama yaitu 7 hari dibandingkan SKBN yang hanya membutuhkan waktu 1 hari, sehingga dalam pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis mengalami hambatan yang berakibat mendapatkan komplain dari pasien.

Berdasarkan masalah tersebut penyebab terhambatnya pelepasan informasi rekam medis pasien dipengaruhi oleh dua faktor yaitu ditinjau dari Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana, seperti pada jurnal yang ditulis oleh Pramaishela (2017) bahwa faktor penyebab terhambatnya Pelepasan Informasi Medis Untuk Keperluan Pembuatan *Visum Et Repertum* yaitu faktor Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana.

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang menghambat pelepasan informasi rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang yaitu dokter yang memiliki kesibukan dalam pelayanan kepada pasien sering lupa untuk menandatangani *resume medis*, Dokter yang merawat pasien tidak sedang berada di tempat maka proses *verifikasi* pada *resume medis* menunggu kehadiran dokter yang merawat pasien bersangkutan, seperti pada skripsi yang ditulis oleh Nurmalaasari (2014) bahwa faktor yang menghambat pelepasan informasi kepada pihak ketiga di Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng yaitu *resume medis* yang tidak ditulis dokter yang merawat pasien dan dokter tidak berada di tempat, menunggu *verifikasi* dari dokter yang merawat.

Petugas rekam medis yang hanya terdapat 2 orang dan tidak adanya pergantian shift serta terkadang terdapat perbedaan shift dengan dokter yang merawat pasien bersangkutan, sehingga mengalami proses yang lama dan rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam melakukan proses pelepasan informasi yaitu 7 hari. Astuti (2015) menegaskan pada jurnalnya bahwa faktor yang menghambat proses pelepasan informasi medis kepada pihak ketiga di RSUD Dr.Darsono adalah waktu pengambilan yang membutuhkan waktu 7 hari. Berdasarkan permasalahan tersebut pelayanan pelepasan informasi belum sesuai dengan harapan/persepsi pasien, sehingga menyebabkan mutu pelayanan rekam medis menjadi meurun. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan Sidiq & Aini (2015) yang mengutip hasil penelitian

Jasfar (2005) persepsi pasien dapat dijadikan tolak ukur dalam mengukur kesuksesan dan efektivitas pelayanan rumah sakit.

Faktor sarana prasarana yang dapat menghambat proses pelepasan informasi rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang yaitu tidak adanya bagan alur pelepasan informasi serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak di sosialisasikan, sehingga ketika pasien atau pihak ketiga yang meminta surat ketengan medis merasa bingung dan pasien harus bertanya kepada petugas kesehatan tentang alur atau prosedur pelepasan informasi rekam medis beserta persyaratan yang dibutuhkan. Hal serupa ditegaskan oleh Elyasari, dkk. (2017) bahwa faktor penyebab terjadinya pelepasan informasi rekam medis yang tidak sesuai yaitu kurangnya sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelepasan informasi medis dan alur pelepasan informasi medis tidak dipasang di *white board* dekat petugas pelepasan informasi medis.

Pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis di Rumah Sakit Medika Permata Hijau belum optimal disebabkan buku ekspedisi masih digunakan selain menggunakan komputer untuk pencatatan identitas dan nomor rekam medis yang informasinya diminta pihak ketiga namun penggunaan buku ekspedisi tidak efektif, (Yanti, 2014) . Begitupula yang terdapat pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang tidak terdapat buku ekspedisi yang digunakan sebagai alat untuk serah terima informasi rekam medis anatara pasien dengan petugas rekam medis.

Berdasarkan faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarana yang menghambat pelepasan informasi rekam medis di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang mengakibatkan adanya komplain dari pasien atau pihak ketiga, serta berdampak pada kepuasan pasien dan menyebabkan pasien yang meminta resume medis untuk keperluan klaim asuransi menjadi terhambat, sehingga dibutuhkan suatu alat ukur berupa dimensi mutu yang ditinjau dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil (Reimasa & Lukman, 2017) yang mengutip hasil penelitian Brady & Cronin tahun 2001.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Analisis Faktor Penghambat Pelepasan Informasi Kepada Pihak Ketiga di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka pokok permasalahan yang diangkat adalah bagaimana faktor penghambat pelepasan informasi kepada pihak ketiga di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Faktor Penghambat Pelepasan Informasi Kepada Pihak Ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang

1.3.2 Tujuan Kusus

- a. Mengidentifikasi sikap (*attitude*) petugas kesehatan yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- b. Mengidentifikasi perilaku (*behaviour*) petugas kesehatan yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- c. Mengidentifikasi keahlian (*expertise*) petugas kesehatan yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- d. Mengidentifikasi kondisi lingkungan (*ambient condition*) yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- e. Mengidentifikasi desain (*design*) atau tata letak ruang rekam medis yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- f. Mengidentifikasi faktor sosial (*social factor*) yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.

- g. Mengidentifikasi waktu tunggu (*waiting time*) yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- h. Mengidentifikasi bukti fisik (*tangibles*) yang menghambat pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.
- i. Mengidentifikasi valensi (*valence*) pasien tentang pelepasan informasi rekam medis kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang
- j. Menganalisis faktor penghambat pelepasan informasi kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang
- k. Menyusun upaya rekomendasi pemecahan penghambat pelepasan informasi kepada pihak ketiga (pasien) di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, maupun mahasiswa Program DIV Rekam Medis dalam upaya mengetahui apa saja faktor penghambat pelepasan informasi kepada pihak ketiga (pasien) dilakukan serta sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dengan yang ada di lapangan.

b. Bagi Akademik

Dengan penelitian ini, peneliti dapat ikut serta dalam menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember dan sebagai acuan bagi penelitian sejenis berikutnya.

c. Bagi Instansi Rumah Sakit

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak yang dijadikan objek penelitian yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang dan menjadi bahan masukan serta pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit dalam aspek hukum Rekam Medis yaitu pelepasan informasi rekam medis.