

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit). Menurut WHO rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Untuk menjalankan tugas tersebut perlu didukung adanya unit-unit pembantu yang mempunyai tugas spesifik, diantaranya adalah unit rekam medis. Unit rekam medis merupakan salah satu organisasi pendukung kegiatan di fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tujuan rumah sakit yang telah ditetapkan. Unit rekam medis bertanggung jawab terhadap pengelolaan data pasien menjadi informasi kesehatan yang berguna bagi pengambilan keputusan.

Instalasi Rekam Medis sebagai salah satu unit kerja di fasilitas kesehatan merupakan salah satu mata rantai dari keseluruhan mata rantai pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Keberadaannya tidak bisa dipisahkan dari pelayanan kesehatan yang merekam keseluruhan kegiatan pelayanan yang diberikan dimasing-masing unit pelayanan kesehatan, pengelolaannya harus dilakukan secara professional oleh pelaksana-pelaksana yang profesional pula.

Pelayanan Rekam Medis juga terdiri dari beberapa kegiatan yang sangat terkait dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pelayanan bermula dari pendaftaran pasien ketika pertama kali kontak dengan fasilitas kesehatan, kemudian berlanjut kepada penyediaan rekam medis pasien sampai pencatatan rekam medis oleh praktisi medis dan berakhir pada penyimpanan rekam medis di rak penyimpanan. Setelah itu masih ada proses lain terkait dengan proses koding, grouping, indexing yang menghimpun data-data

rekam medis dan mengolahnya menjadi laporan sehingga bisa dijadikan informasi dasar dalam pengambilan keputusan.

Agar semua proses pelayanan rekam medis bisa berjalan dengan baik diperlukan suatu pengelolaan rekam medis yang baik meliputi semua proses dimulai dari perencanaan program sampai proses monitoring dan evaluasi program yang akhirnya bisa ditindaklanjuti sebagai program peningkatan mutu pelayanan rekam medis secara berkelanjutan.

Respon time pelayanan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Wing Internasional merupakan standar mutu yang harus senantiasa ditingkatkan sehingga berdampak pada kepuasan pasien karena tidak menunggu rekam medis terlalu lama di poliklinik.

Berdasarkan hasil observasi Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar memiliki instalasi rawat jalan dengan respon time 30 menit. Tapi dalam kenyataannya respon time pelayanan di poliklinik lebih dari 30 menit hal tersebut mengakibatkan banyak pasien yang komplain karena menunggu terlalu lama.

Faktor – faktor yang mengakibatkan lamanya respon time pelayanan di poliklinik adalah dikarenakan masih ada petugas yang salah menyimpan rekam medis, masih ada rekam medis rawat inap yang belum kembali, adanya rekam medis yang belum lengkap dan di kembalikan ke ruangan untuk di lengkapi oleh dokter, masih ada penyimpanan rekam medis yang belum tercatat tidak menggunakan tracer dan Ketidaktersediaan cover rekam medis mengakibatkan terjadinya penumpukan penyimpanan rekam medis yang berakibat pada pengambilan rekam medis menjadi lama. Dengan masih adanya pasien komplain maka akan menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. sehingga di butuhkan upaya untuk mengurangi jumlah pasien komplain di rumah sakit.

Berdasarkan berbagai uraian yang telah dikemukakan, peneliti memiliki rencana dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan rekam medis di poliklinik RSUP Sanglah Denpasar. Pada proses peningkatan mutu pelayanan menggunakan metode *FOCUS-PDCA*. *FOCUS-PDCA* merupakan perpanjangan dari siklus *Plan, Do, Check, Action (PDCA)* atau disebut siklus Deming atau Shewhart.

FOCUS-PDCA merupakan metode pendekatan sederhana, logis, dan sistematis untuk mencapai peningkatan perbaikan atau mendesain ulang dari proses yang ada dan sebagai dasar merancang proses baru dalam pemecahan masalah (Shugdar).

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk panduan pelaksanaan pelayanan rekam medis sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas, terukur dan memberikan kepuasan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal dengan menggunakan *FOCUS-PDCA* di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi permasalahan penanganan Pasien complain oleh karena rekam medis tiba di poliklinik lebih dari 30 menit berdasarkan *FOCUS (Find-Organize-Clarify-Understand-Select)*.
2. Mengidentifikasi pemecahan Pasien complain oleh karena rekam medis tiba di poliklinik lebih dari 30 menit berdasarkan *PDCA (Plan-Do-Check-Action)*.

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan pelayanan kesehatan khususnya bagian staff rekam medis yang ada di RSUP Sanglah Denpasar

1.3.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

1. Sebagai bahan referensi untuk pembuatan laporan bagi mahasiswa rekam medis.
2. Dapat mengetahui seberapa jauh mahasiswa menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.
3. Menambah khasanah keilmuan dilingkungan Politeknik Negeri Jember, khususnya Jurusan Kesehatan Program Studi Rekam Medis.

1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Menerapkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan.

2. Mengembangkan kemampuan atau potensi diri.
3. Menciptakan dan melatih keterampilan dalam bekerja.
4. Mengetahui tugas-tugas dan fungsi apa saja yang dikerjakan sebagai perekam medis di Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Tempat

Lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini adalah di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Bali. Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Bali berlokasi di Jalan Kesehatan - Denpasar, Bali.

1.4.2 Waktu

Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan mulai tanggal 3 Februari 2015 sampai dengan tanggal 26 April 2015.

1.5 Metode Pelaksanaan

1.5.1 Observasi

Observasi langsung dengan cara mengamati penyelenggaraan pengelolaan rekam medis di RSUP Sanglah Denpasar Bali.

1.5.2 Studi Pustaka

Dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh di lokasi Praktek Kerja Lapang dengan teori-teori yang ada pada literatur yang sesuai.