

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 tentang rumah sakit, 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 sebagai salah satu sarana penyedia layanan kesehatan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien secara mudah, cepat, akurat dengan biaya terjangkau. Pelayanan kesehatan di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit terdiri dari beberapa pelayanan. Salah satu pelayanan kesehatan tersebut adalah pelayanan rekam medis (Rustiyanto, 2010) dalam (Maryati, 2015). Rumah sakit harus memiliki rekam medis sebagai suatu standar pelayanan di bidang kesehatan yang berguna untuk peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap seluruh masyarakat (Nugraheni, 2015).

Setiap rumah sakit diwajibkan membuat rekam medis, baik rekam medis rawat jalan maupun rekam medis rawat inap. Menurut Permenkes RI No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis pada pasal 1, yang dimaksud 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. Catatan pada rekam medis merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter, dokter gigi atau tenaga kesehatan lain mengenai tindakan yang diberikan kepada pasien. Selain itu, rekam medis merupakan keterangan yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosa dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan, maupun gawat darurat (Dewi dan Agustina, 2017). Data yang harus dimasukkan dalam rekam medis dibedakan sesuai dengan pasien yang diperiksa di unit rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Rekam medis terdiri dari beberapa unit

pelayanan. Salah satu bagian dari unit pelayanan rekam medis di rumah sakit adalah *Filing*, bagian ini bertugas sebagai penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyimpanan, pengambilan dan pendistribusian dokumen rekam medis ke unit pelayanan kesehatan baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat.

Filing memiliki peran yang cukup penting terutama untuk menjamin kepuasan pasien melalui pelayanan yang efektif dalam menyediakan dokumen rekam medis pada saat dibutuhkan. Pelayanan yang efektif akan membuktikan bahwa rekam medis tersebut bermutu baik. Rekam medis dikatakan baik dan bermutu apabila memenuhi indikator-indikator kelengkapan, keakuratan, tepat waktu dan memenuhi aspek hukum (Huffman, 1994) dalam (Styowati, 2018). Salah satu dalam indikator rekam medis yang bermutu adalah tepat waktu, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/ SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah kurang dari 10 menit, hal ini dihitung dari pasien melakukan registrasi di pendaftaran sampai dokumen rekam medis didistribusikan ke poliklinik.

Penelitian dari Rasita dan Oktamianti (2014) menyatakan bahwa keterlambatan dokumen rekam medis di RSUD Pusat Fatmawati Jakarta dipengaruhi oleh jumlah SDM dibagian penyimpanan belum sesuai kebutuhan, tidak ada petugas distribusi khusus, minimnya pelatihan dan jauhnya ruang penyimpanan rekam medis dengan Instalasi Rawat Jalan. Penelitian Maryati (2015) juga menyatakan bahwa beban kerja petugas *filing* memiliki pengaruh yang sangat kuat. Petugas *filing* di RSUI Yakssi Gemolong Sragen memiliki beban kerja yang tinggi terhadap waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis yaitu sebesar 96,7%. Hal ini disebabkan karena petugas *filing* memiliki beban kerja ganda, sehingga beban kerja yang tinggi menyebabkan produktivitas kerja petugas menurun. Penelitian lain yang dilakukan oleh Farhatani dan Wulandari (2014) di RSUD. dr. Moh. Soewandhie Surabaya menyimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis adalah tingkat pengetahuan dari petugas yaitu ketidaktahuan petugas terhadap *standard operating procedure* untuk pekerjaan petugas serta kesulitan dalam

pencarian dokumen rekam medis. Terbukti dengan didapatkan hasil bahwa sebesar 75% petugas mengaku tidak memiliki SOP atau tidak tahu SOP untuk pekerjaan mereka.

RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso merupakan salah satu rumah sakit umum yang ada di Kabupaten Bondowoso yang memiliki akreditasi paripurna, namun dalam RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso ditemukan masalah keterlambatan yang berkaitan dengan sistem pengolahan rekam medis khususnya dibagian pendistribusian dokumen rekam medis rawat jalan. Sistem pendistribusian dokumen rekam medis yang dilakukan di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso diawali dengan kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan yang dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), petugas pendaftaran melakukan *print out tracer* untuk pasien baru atau pasien lama yang langsung tercetak di ruang *filing*.

Pasien baru, petugas membuat dokumen rekam medis baru dan melakukan *print out* identitas pasien untuk dimasukkan ke dalam dokumen rekam medis pasien tersebut. Pasien lama, petugas langsung mengambil dokumen rekam medis pasien di dalam rak penyimpanan. Kemudian dokumen rekam medis tersebut di sortir berdasarkan poliklinik yang akan dituju, cara yang digunakan untuk mengangkut dokumen rekam medis rawat jalan adalah menggunakan tangan dari *filing* ke poliklinik-poliklinik yang ada di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso. Sebelum dokumen rekam medis didistribusikan oleh petugas, terlebih dahulu dilakukan pencatatan nomer rekam medis oleh petugas *filing* ke dalam kertas yang telah disediakan dari masing-masing poliklinik kemudian akan di catat kembali oleh petugas assembling ke dalam buku ekspedisi masing-masing poliklinik setelah jam kerja selesai, sehingga pada saat dokumen rekam medis pasien sudah kembali petugas assembling akan melakukan check list dan pengecekan dokumen rekam medis yang belum kembali dari poliklinik. Pengambilan dokumen rekam medis dari rak penyimpanan di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso dilakukan tanpa menggunakan *tracer* sehingga terdapat kemungkinan terjadinya salah simpan.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 8 November 2019 di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso, diperoleh informasi bahwa masih banyak terjadi

keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis ke poliklinik. Peneliti melakukan perhitungan waktu tunggu distribusi dokumen rekam medis rawat jalan dengan menggunakan 200 sampel dokumen rekam medis rawat jalan dan di dapatkan data keterlambatan distribusi dokumen rekam medis ke poliklinik sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Distribusi Dokumen Rekam Medis pada Bulan November Tahun 2019 di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Tanggal	Jumlah Berkas	Distribusi dokumen rekam medis > 10 menit	Presentase
1.	8 November 2019	50	21	42%
2.	15 November 2019	50	32	64%
3.	22 November 2019	50	26	52%
4.	29 November 2019	50	28	56%
Jumlah		200	107	53,5%

Presentasi keterlambatan seluruh DRM = 53,5 %

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa 53,5% dokumen rekam medis rawat jalan yang distribusinya terlambat. Artinya, di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso menunjukkan bahwa masih tinggi angka keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis. Mengingat bahwa SOP pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso tentang pendistribusian dokumen rekam medis rawat jalan yaitu Rekam medis didistribusikan dalam waktu kurang dari 10 menit setelah pasien mendaftar. Dengan adanya keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis ini, akan menjadi dampak negatif pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu instansi rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan, peneliti menduga faktor keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis berkaitan dengan unsur 5 Management, meliputi pengetahuan petugas *filing* tidak mengetahui adanya SOP. Kedisiplinan petugas *filing* yang tidak mendistribusikan dokumen rekam medis dengan tepat waktu. Anggaran untuk menunjang kegiatan pendistribusian dokumen rekam medis rawat jalan yang dirasa kurang dan belum memenuhi kebutuhan. Tracer yang seharusnya ada yang digunakan untuk mengetahui dokumen rekam medis

yang tidak berada pada tempatnya. Alat transportasi yang digunakan petugas *filing* yang mendistribusikan dokumen rekam medis rawat jalan yaitu bisa dengan trolley atau lift, pada RS tersebut menggunakan tangan. Sosialisasi SOP pendistribusian dokumen rekam medis rawat jalan yang belum pernah dilakukan. Pelaksanaan SOP yang faktanya belum dilakukan sesuai SOP.

Instalasi rekam medis pernah melakukan strategi sebelumnya untuk meminimalisir keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis, berdasarkan wawancara dengan kepala pelayanan rekam medis rawat jalan bahwa strategi tersebut tidak berjalan dengan maksimal dan sudah terdapat SOP pendistribusian dokumen rekam medis tetapi SOP tersebut masih kurang jelas dan tidak terdapat keterangan yang menunjukkan berapa batas waktu pendistribusian. Sehingga petugas *filing* tidak tahu tentang batas waktu pendistribusian. Maka dari itu peneliti akan melakukan strategi perbaikan berupa merevisi SOP dan mensosialisasikan SOP pendistribusian dokumen rekam medis kepada petugas *filing* sebagai output dari penelitian yang akan dilakukan. Salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menyusun strategi percepatan distribusi dokumen rekam medis adalah *action research*.

Action research mengandung dua kata yaitu penelitian (*research*) dan tindakan (*action*). Oleh karena itu dalam penelitian ini terdapat dua kegiatan yaitu melakukan penelitian dan menguji tindakan. *Action research* adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat ditemukan masalah dan tindakan baru yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, memperbaiki suatu kondisi dengan turut serta berpartisipasi didalamnya (Sugiyono, 2014). Teknik ini biasanya digunakan untuk memperbaiki pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis.

Berdasarkan uraian tersebut penting untuk dilakukannya penelitian dengan judul “Strategi Percepatan Waktu Distribusi Dokumen Rekam Medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso” dengan menyelesaikan permasalahan keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso menggunakan metode *Action Research*, penelitian ini melibatkan responden untuk

merubah keadaan atau untuk intervensi. Tingginya keterlibatan responden maka responden menjadi lebih bertanggungjawab untuk mensukseskan program. Berharap metode ini dapat membantu pihak rumah sakit dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan pelayanan kesehatan khususnya pada unit kerja rekam medis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Strategi Percepatan Waktu Distribusi Dokumen Rekam Medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menyusun strategi percepatan distribusi dokumen rekam medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi masalah penyebab keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso berdasarkan unsur manajemen yaitu 5M (*Man, Money, Material, Machine, Method*).
2. Merencanakan tindakan dengan menyusun strategi percepatan distribusi dokumen rekam medis dengan melakukan *Brainstorming* di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
3. Mengimplementasikan strategi percepatan distribusi dokumen rekam medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.
4. Melakukan evaluasi terhadap hasil dari implementasi strategi percepatan distribusi dokumen rekam medis di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengasah dan menguji kemampuan peneliti dalam menerapkan teori pembelajaran yang sudah didapatkan.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan, saran dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja yang disiplin sesuai prosedur dan meningkatkan mutu pelayanan yang terkendala bagi RSUD dr. H, Koesnadi Bondowoso dalam hal pendistribusian berkas rekam medis.

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan masukan untuk peneliti selanjutnya mengenai pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan pengetahuan tentang pendistribusian berkas rekam medis. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa jurusan kesehatan program studi rekam medik untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman pustaka untuk penelitian lebih lanjut.