

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. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif*. Salah satu kewajiban dari rumah sakit adalah menyelenggarakan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat pasien datang sampai pasien pulang atau meninggal, yang meliputi kegiatan pencatatan data medis pasien dan penanganan berkas rekam medis yaitu kegiatan penyimpanan dan pengembalian kembali berkas rekam medis untuk keperluan peminjaman berkas rekam medis. Menurut Huffman (1994), rekam medis harus dibuat untuk setiap orang yang menerima pelayanan di rumah sakit. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Depkes RI, 2008) .

Unit Rekam medis merupakan bagian yang penting dalam suatu rumah sakit, karena rekam medis memuat kegiatan mulai dari penerimaan pasien, pencatatan, pengelolaan data rekam medis pasien, penyimpanan dan pengembalian berkas rekam medis. Selain itu, unit rekam medis harus mampu melayani permintaan informasi yang berkaitan dengan data rekam medis dengan cepat, tepat dan akurat pada waktu yang dibutuhkan. Salah satu faktor yang berpengaruh dalam kecepatan pemberian pelayanan kepada pasien adalah ketepatan waktu pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis. Apabila dalam pelaksanaan pengisian berkas rekam medis tidak dilakukan secara cepat dan tepat maka akan berpengaruh dalam pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis, maka pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis menjadi terlambat atau tidak tepat waktu. Rekam medis dikatakan bermutu

apabila rekam medis tersebut akurat, lengkap, dapat dipercaya, valid dan tepat waktu (Rahayu, 2015).

Rumah Sakit Daerah Balung merupakan RS tipe C milik pemerintah. Rumah Sakit Daerah Balung merupakan rumah sakit rujukan daerah jember selatan, salah satu instalasi yang terdapat di Rumah Sakit Daerah Balung adalah instalasi rekam medik yang melakukan kegiatan salah satunya yaitu kegiatan pengembalian berkas rekam medis. Kegiatan pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap memiliki standar waktu 2x24 jam setelah pasien pulang sesuai dengan SOP yang berlaku di rumah sakit.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2016, diperoleh informasi bahwa masih banyak terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis ke ruang rekam medis bagian *assembling*. Data keterlambatan pengembalian berkas rekam medis periode April-Juni tahun 2016 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Data keterlambatan pengembalian berkas rekam medis bulan April-Juni di RSD Balung tahun 2016

No	Periode	Jumlah Semua Berkas	Jumlah Berkas Terlambat	Persentase
1	April	504	267	52,9%
2	Mei	358	281	78,4%
3	Juni	447	350	78,2%
	Jumlah	1309	898	68,6%

Sumber : Buku ekspedisi RM.2016

Tabel 1.1 menjelaskan tentang angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yang menunjukkan peningkatan signifikan dari bulan April sebesar 52,9 % sampai Juni sebesar 78,2 %, hal tersebut menunjukkan bahwa di RSD Balung masih banyak terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis. Angka tersebut masih jauh dari target dalam SOP yang ada di RSD Balung dimana angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap harus 0%. Tingginya persentase keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yang tidak tepat waktu mempunyai efek negatif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu institusi rumah sakit, hal tersebut membuat pelaksanaan

kinerja petugas rekam medis terutama dibagian *assembling* akan terhambat. Adanya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis juga akan menghambat kegiatan selanjutnya yaitu kegiatan *coding*, *indexing* dan lain-lain (Antara dan Arta, 2013). Sedangkan untuk rawat jalan angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis adalah 34,3% dimana angka ini lebih rendah dari angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yang di rawat inap hal tersebut dapat di toleransi karena pelayanan pada rawat jalan sangat padat, sehingga permasalahan ini dapat di atasi dengan kebijakan dari rumah sakit.

Berdasarkan dari hasil wawancara ke petugas *assembling* di dapatkan informasi bahwa keterlambatan pengembalian berkas rekam medis di sebabkan oleh beberapa faktor yaitu, berkas rekam medis belum lengkap, dokter telat mengisi resume medis sehingga proses pengembalian berkas rekam medis ke *assembling* menjadi terhambat, belum adanya komitmen kerja sesuai protap atau SOP yang ada. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuty dan Astuti (2013) yang menyatakan bahwa faktor penyebab keterlambatan yaitu petugas bangsal sering mengabaikan protap dalam penyerahan dokumen rekam medis rawat inap pasien yang sudah pulang, ketidaklengkapan dokumen rekam medis, belum lengkapnya nama terang dan tanda tangan dokter sehingga dokumen rekam medis pasien harus menunggu dibangsal, protap yang ada belum sesuai dengan pelaksanaan karena masih sering terjadi keterlambatan dalam penyerahan dokumen rawat inap setelah pasien pulang.

Salah satu aktifitas dalam menciptakan kualitas agar sesuai standar adalah dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat, mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah–masalah yang dihadapi rumah sakit (Dewi dkk, 2013).

Metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan kesehatan salah satunya yaitu dengan menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) merupakan suatu proses pemecahan masalah serta peningkatan mutu dalam mencapai suatu kemajuan (Bustami, 2011), dimana dalam PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) setiap

proses dilakukan dengan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat, serta tindakan perbaikan yang sesuai dengan monitoring pelaksanaannya agar benar – benar bisa menyelesaikan masalah yang terjadi (Dewi dkk, 2013).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penyelesaian masalah keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Daerah Balung dengan menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Metode ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di unit rekam medis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka didapatkan rumusan masalah yaitu “Perbaikan masalah keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap dengan menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) di RSD Balung”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki masalah keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap dengan menggunakan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) di RSD Balung

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menyusun rencana perbaikan (*Plan*) dalam mengatasi masalah keterlambatan pengembalian berkas rekam medis
- b. Melaksanakan rencana perbaikan (*Do*) masalah keterlambatan pengembalian berkas rekam medis
- c. Memeriksa hasil dari perbaikan (*Check*) keterlambatan pengembalian berkas rekam medis
- d. Menerapkan kegiatan perbaikan (*Action*) dalam mengatasi masalah keterlambatan pengembalian berkas rekam medis

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis yang tepat waktu sesuai standart mutu rekam medis.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang berharga secara langsung di rumah sakit dengan menerapkan teori yang peneliti peroleh dari institusi pendidikan.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menjadi referensi bacaan bagi dunia pendidikan terutama pada bidang kesehatan untuk menambah ilmu pengetahuan dan selain itu dapat dijadikan acuan peneliti berikutnya.