

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat. Selain itu rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

Rumah Sakit Srikandi IBI Jember merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di daerah Jember. Untuk menjalankan tugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan, rumah sakit harus didukung oleh unit-unit yang memiliki tugas spesifik, salah satu diantaranya adalah rawat inap dan rawat jalan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit terkadang tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya sehingga terjadi beberapa permasalahan didalamnya.

Dalam usaha meningkatkan pelayanan maka pihak rumah sakit khususnya unit rawat inap dan rawat jalan perlu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi. Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan, dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi pada kualitas layanan rekam medis di Rumah Sakit Srikandi IBI Jember adalah sebagai berikut :

- a. KLPCM (Ketidak Lengkapan Pemberian Catatan Medik).
- b. Sistem coding, assembling dan indexing serta pembuatan pelaporan tidak berjalan sesuai dengan prosedur uraian tugas yang telah ditentukan.
- c. Terjadi redundancy nomor rekam medis.
- d. Tidak adanya tracer.
- e. Kurangnya rak filling.

KLPCM atau yang dikenal dengan sebutan Ketidak Lengkapan Pemberian Catatan Medik terjadi karena di RSIA Srikandi IBI Jember tidak dilakukan. Menurut kepala Rekam Medis RSIA Srikandi IBI Jember, KLPCM tidak dilakukan karena kurangnya jumlah petugas yang ada.

Untuk permasalahan yang kedua yaitu Sistem *coding, assembling dan indexing* serta pembuatan pelaporan tidak berjalan sesuai dengan prosedur uraian

tugas yang telah ditentukan. Standar di RSIA Srikandi IBI Jember mengenai sistem *coding*, *assembling* dan *indexing* dilakukan oleh petugas yang tersendiri, namun pada kenyataannya semua sistem tersebut dilakukan oleh hanya satu orang petugas.

Masalah yang ketiga adalah adanya *redudancy nomor* rekam medis, dimana di RSIA Srikandi IBI Jember terjadi duplikasi nomor rekam medis yaitu satu nomor rekam medis di miliki oleh dua orang pasien.

Masalah yang keempat yang terjadi di RSIA Srikandi IBI Jember yakni tidak adanya tracer sedangkan di urain tugas seharusnya tercantum adanya kartu kendali keluar masuknya berkas (*tracer*).

Sedangkan untuk masalah yang terakhir yang peneliti temukan ialah kurangnya rak filling, peneliti melihat banyaknya berkas yang tertumpuk di dalam kardus dan diletakkan dalam lemari tanpa diberi map dan setelah di konfirmasi kepada kepala RM ternyata berkas tersebut adalah berkas yang tidak muat untuk dimasukkan ke dalam rak *filling*.

Sehingga dari beberpa permasalahan tersebut diatas dapat dilihat bahwa dapat menyebabkan dampak yang kurang baik bagi rumah sakit dan tentunya dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan pada pasien, baik pasien lama maupun pasien baru. Untuk itu dalam meningkatkan mutu layanan rekam medik, maka masalah-masalah tersebut perlu didiskusikan dan dicari solusi pemecahannya oleh pihak manajemen rumah sakit.

Salah satu metode dalam menyelesaikan beberapa masalah yang terdapat dalam suatu organisasi adalah metode *Delphi*. Metode *Delphi* ini merupakan suatu metode yang di gunakan untuk suatu pengambilan keputusan yang telah telah dipertimbangkan untuk estimasi dampak dan konsekuensi dari pilihan kebijaksanaan dan atau untuk menguji penerimaan pilihan kebijaksanaan yang dipilih atas masalah yang terjadi dalam suatu organisasi. Metode ini dapat pula digunakan untuk menentukan prioritas masalah. Pada dasarnya, metode *Delphi* adalah suatu teknik untuk memperoleh kesepakatan (*konsensus*) melalui diskusi kelompok untuk menentukan prioritas masalah.

Diharapkan dengan menggunakan metode *Delphi* ini pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan upaya evaluasi dan perencanaan untuk perbaikan peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya di unit rekam medik atas beberapa masalah yang terjadi seperti yang disebutkan diatas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah adalah bagaimana menentukan prioritas masalah kualitas layanan Rekam Medis dengan menggunakan metode *Delphi* di Rumah Sakit Srikandi IBI Jember.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menentukan prioritas masalah kualitas layanan rekam medis di Rumah Sakit RSIA Srikandi IBI Jember dengan menggunakan metode *Delphi*.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi permasalahan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal dan Uraian Tugas pada kualitas layanan rekam medis.
- b. Pemberian pendapat pada kriteria masalah yang telah diidentifikasi oleh pihak manajemen rumah sakit.
- c. Menentukan prioritas masalah kualitas layanan rekam medis dengan menggunakan Metode *Delphi*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi rumah sakit terkait (Rumah Sakit Srikandi IBI) dalam menentukan masalah yang harus diselesaikan terlebih dahulu di layanan Rekam Medis-nya guna meningkatkan mutu kualitas pelayanan di rekam medis.

#### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

- a. Untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik dengan pihak rumah sakit Srikandi IBI Jember.
- b. Memberi informasi tentang penentuan prioritas masalah kualitas layanan Rekam Medis dengan menggunakan metode *Delphi*, yang bisa digunakan sebagai bahan pustaka, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya

#### **1.4.3 Bagi Penulis**

- a. Untuk menambah wawasan, pengetahuan mahasiswa dalam menentukan prioritas kualitas layanan berkas rekam medis.
- b. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.

#### **1.4.4 Bagi Peneliti Lain**

- a. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan tambahan ilmu bagi mahasiswa rekam medis.
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang memerlukan dalam penelitian yang sejenis berikutnya.