

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dan tempat penyelenggaraan upaya kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis dan mempunyai fungsi utama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat merupakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Siregar, 2004).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud dengan 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).

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007). Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Wijono, 1999).

Rumah Sakit Angkatan Darat (RSAD) Tk.III Baladhika Husada Jember merupakan institusi kesehatan dibawah Dankesyah 05.04.03 Malang. Rumah sakit Baladhika Husada Jember memiliki 7 pelayanan rawat jalan yang terdiri dari :

bedah onkologi dan kemoterapi, poli bedah umum, poli penyakit dalam, poli obstetri dan ginekologi, poli anak, poli jantung dan pembuluh darah, dan poli mata (Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember, 2016).

Rumah Sakit Baladhika Husada Jember memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) sendiri terkait peminjaman dan pengembalian berkas rekam medis, yaitu SPO/14/RSBH/80/2015 dan SPO/22/RSBH/18/2015. SPO/14/RSBH/80/2015 tentang Peminjaman Berkas Rekam Medis, yaitu proses peminjaman berkas rekam medis dari unit rekam medis ke ruang perawatan maupun bagian lain yang meminta berkas rekam medis pasien, tujuannya agar terciptanya tertib administrasi dan kerapian dalam penyimpanan berkas rekam medis pasien. SPO/22/RSBH/18/2015 tentang Pengambilan Berkas Rekam Medis, yaitu pengambilan berkas rekam medis adalah pencarian rekam medis pada rak penyimpanan yang dibutuhkan kembali pada saat pasien datang lagi ke Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, tujuannya yaitu untuk mencegah kehilangan berkas rekam medis pasien dan memudahkan pencarian kembali berkas rekam medis apabila sewaktu-waktu dibutuhkan.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Agustus 2016, ditemukan bahwa dalam pendistribusian dokumen rekam medis rawat jalan kurang maksimal karena petugas masih sering menumpuk berkas rekam medis yang akan didistribusikan ke rawat jalan di tempat lain, jumlah berkas yang ditumpuk sebelum dilakukannya distribusi ke poli yang dituju yaitu sebanyak 14 berkas dengan rata-rata waktu tunggu per masing-masing berkas 2 menit. Adapun waktu tunggu pasien selama mendaftar hingga berkas sampai poli, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu tunggu pasien rawat jalan Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

No.	Waktu Tunggu Pasien (menit)
1. Pasien 1	5, 30
2. Pasien 2	15,45
3. Pasien 3	12,37
4. Pasien 4	180,25
5. Pasien 5	05,08
Tabel 1.1 dilanjutkan	

Lanjutan Tabel 1.1		
No.		Waktu Tunggu Pasien (menit)
6.	Pasien 6	172
7.	Pasien 7	62,48
8.	Pasien 8	18,33
9.	Pasien 9	32,03
10.	Pasien 10	63,45

Sumber : Data primer, 2016.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui untuk waktu tunggu pasien selama mendaftar sampai berkas tersebut sampai ke poli yang dituju, yaitu pasien 1 selama 5,30 menit, pasien 2 selama 15,45 menit, pasien 3 selama 12,37 menit, pasien 4 selama 180,25 menit, pasien 5 selama 05,08 menit, pasien 6 selama 172 menit, pasien 7 selama 62,48 menit, pasien 8 selama 18,33, pasien 9 selama 32,03 dan pasien 10 selama 63,45 menit.

Selain terjadinya penumpukan berkas rekam medis yang akan didistribusikan, petugas membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mencari berkas rekam medis yang diminta, yaitu selama kurang lebih 2 menit, hal ini disebabkan oleh desain pada map berkas rekam medis yang tidak efisien, seperti tata letak dari nomor rekam medis sendiri yang berada hanya pada bagian tengah atas map berkas rekam medis dan bahan dari map berkas rekam medis itu sendiri yang terlalu tipis, sehingga petugas kesulitan untuk mencari berkas rekam medis, seringkali terjadi redudansi berkas rekam medis, *misfiled* (salah letak), serta kurangnya pengetahuan petugas bagian pendistribusian berkas (transporter). Waktu tanggap (*response time*) dalam pendistribusian berkas rekam medis yang terjadi di lapangan yaitu lebih dari 10 menit, sedangkan untuk standar pelayanan minimal penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu ≤ 10 menit (Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit).

Lamanya pendistribusian berkas rekam medis menuju rawat jalan dapat menghambat jalannya pelayanan, sehingga waktu tunggu pasien lebih lama dan tidaksesuainya dengan standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan, hal tersebut dapat berpengaruh pada citra rumah sakit yang kemungkinan besar berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Soebarto, 2011). Oleh

karena itu peneliti tertarik untuk meneliti analisis faktor prioritas penyebab lama *response time* dalam pelayanan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah analisis faktor prioritas penyebab lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menentukan prioritas dari faktor-faktor penyebab lama *response time* pelayanan rekam medis rawat jalan dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Tahun 2017.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Proses Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan, meliputi Pendaftaran Pasien, Peminjaman Berkas Rekam Medis, Pencatatan sampai Pendistribusian Berkas Rekam Medis.
2. Menganalisis faktor *Man* yang menyebabkan lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.
3. Menganalisis faktor *Machine* yang menyebabkan lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.
4. Menganalisis faktor *Material* yang menyebabkan lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.
5. Menganalisis faktor *Method* yang menyebabkan lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

6. Menganalisis faktor *Money* yang menyebabkan lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.
7. Menentukan faktor penyebab prioritas lama *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan dengan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
8. Menyusun upaya perbaikan atas lamanya *response time* dalam pelayanan rekam medis rawat jalan dengan menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen terutama bagi unit rekam medis untuk meningkatkan pelayanan pasien rawat jalan, terutama dari sisi pendistribusian berkas rekam medis di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

1.4.2 Bagi Peneliti

Mahasiswa dapat mengaplikasikan secara langsung ilmu yang telah diperoleh selama pendidikan di Politeknik Negeri Jember khususnya dalam bidang ilmu rekam medis.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan masukan dan acuan pengembangan pengetahuan dalam proses pendidikan di masa mendatang khususnya dalam bidang ilmu rekam medis.

1.4.4 Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat menjadi acuan serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis khususnya dalam bidang ilmu rekam medis.