

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 Pasal 1, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien (Menteri Kesehatan, 2008).

Permenkes RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008, Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran wajib membuat rekam medis. Sarana pelayanan kesehatan wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan rekam medis.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Wijono, 1999 dalam Khusnul Khatimah Soebarto, 2011).

Mendukung pelayanan yang baik maka waktu pendistribusian dokumen rekam medis pun harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Standar pelayanan pendistribusian ini dapat menunjang kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada

pasien. Standar pelayanan minimal untuk waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan yaitu rata-rata ≤ 10 menit.

Survey pendahuluan, peneliti melakukan pencatatan waktu penyediaan dokumen rekam medik selama 2 hari, diketahui bahwa pada hari pertama, rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember, dari 19 pasien lama menunjukkan rata-rata 27 menit waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan, dan pada hari ke 2, rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan dari 22 pasien lama menunjukkan rata-rata 24 menit waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan.

Dalam hasil *survey* sudah dapat diketahui waktu penyediaan dokumen rekam medik tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal, dan menyebabkan pasien lama menunggu untuk mendapatkan tindakan dari dokter, sehingga menyebabkan antrian. Bila waktu tunggu pasien di rekam medik rawat jalan lama maka hal tersebut berpengaruh pada citra rumah sakit.

Oleh karena itu, peneliti ingin mencari faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember, untuk mencari faktor-faktor tersebut, maka peneliti menggunakan metode *fishbone*, dengan metode ini maka akan ditemukan faktor-faktor penyebabnya.

Sehingga setelah ditemukannya faktor-faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medik, diharapkan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit.

Lama waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan (10 Mei 2016)

No.	Waktu mendaftar (jam)	Berkas tersedia (jam)	Selisih
1.	08:04	08:35	31 menit
2.	08:06	09:25	1 jam 19 menit
3.	08:07	08:46	39 menit
4.	08:15	08:21	6 menit
5.	08:19	09:25	1 jam 6 menit
6.	08:25	08:35	10 menit
7.	08:32	09:25	53 menit
8.	08:50	09:25	35 menit
9.	08:54	09:28	34 menit
10.	09:10	09:28	18 menit
11.	09:30	09:35	5 menit
12.	09:45	09:57	12 menit
13.	09:49	09:56	7 menit
14.	09:52	10:06	14 menit
15.	09:54	10:19	25 menit
16.	10:03	10:38	35 menit
17.	10:24	10:38	14 menit
18.	10:31	10:44	13 menit
19.	10:37	11:03	26 menit
Jumlah waktu			8 jam 42 menit
Rata-rata penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan			27 menit

Lama waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan (11 Mei 2016)

No.	Waktu Mendaftar (jam)	Berkas tersedia (jam)	Selisih
1.	08:03	08:23	20 menit
2.	08:10	08:23	13 menit
3.	08:18	09:26	1 jam 8 menit
4.	08:23	09:13	50 menit
5.	08:30	09:09	39 menit
6.	08:38	09:09	31 menit
7.	08:39	09:09	30 menit
8.	08:40	09:09	29 menit
9.	08:41	08:56	15 menit
10.	09:15	09:48	33 menit
11.	09:24	09:55	31 menit
12.	09:26	09:30	4 menit
13.	09:27	09:48	21 menit
14.	09:31	09:50	19 menit
15.	09:32	10:45	1 jam 13 menit
16.	09:32	09:55	23 menit
17.	09:34	09:38	4 menit
18.	10:10	10:13	3 menit
19.	10:18	10:20	2 menit
20.	10:20	10:22	2 menit
21.	10:49	11:12	23 menit
22.	11:21	11:27	6 menit
Jumlah Waktu			8 jam 59 menit
Rata-rata penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan			24 menit

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan masalah “Apa faktor-faktor penyebab masalah yang mempengaruhi lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember ? ”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengeksplorasi faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengeksplorasi faktor *Man* yang menyebabkan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan
- b. Mengeksplorasi faktor *Method* yang menyebabkan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan
- c. Mengeksplorasi faktor *Machine* yang menyebabkan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan
- d. Mengeksplorasi faktor *Matherial* yang menyebabkan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit pada bagian pendaftaran rawat jalan agar menciptakan suatu pelayanan yang maksimal.
- b. Rumah sakit mampu meminimalisir terjadinya suatu pelayanan yang lambat, yang akan mengakibatkan terjadinya antrian panjang di bagian pendaftaran.
- c. Rumah sakit mampu menerapkan standar pelayanan minimal rumah sakit khususnya pada penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan

1.4.2 Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan tentang standar pelayanan minimal, khususnya pada waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan.

1.4.3 Bagi Akademik

Menambah referensi kepustakaan dalam hal standar pelayanan minimal Rumah Sakit