

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana 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 (UU, 2009).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Kewajiban pengadaan rekam medis bagi setiap sarana pelayanan kesehatan sudah masuk kedalamnya adalah pengisian rekam medis dengan akurat, lengkap dan tepat waktu. Dengan demikian unit rekam medis dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terjamin kerahasiaannya, serta akurat (Permenkes RI, 2008).

Kegiatan rekam medis diantaranya adalah pengiriman atau distribusi rekam medis ke unit rawat jalan. Tersedianya rekam medis sangat dipengaruhi dengan pendistribusian yang cepat dan tepat. Apabila pengiriman rekam medis ke poliklinik yang dituju tidak tepat waktu maka akan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien. Dalam hal ini waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis merupakan hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit (Permenkes RI, 2008).

Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari memperoleh kartu registrasi sampai memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, dan penataan dokumen rekam medis. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh

dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat) (Kemenkes RI, 2008).

Waktu tunggu dan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu dan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan. Standar pelayanan minimal waktu tunggu rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit sedangkan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 10 menit.

Kecepatan dalam penyediaan berkas rekam medis ke poliklinik di pelayanan rawat jalan menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di rekam medis. Semakin cepat berkas rekam medis sampai di poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini dikarenakan dokter tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa adanya berkas rekam medis pasien tersebut.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 29 Januari 2020 sampai 07 Februari 2020 peneliti melakukan observasi di RS Bhayangkara Lumajang. Data lama waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan pada shift pagi dan shift sore dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Data Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RS Bhayangkara Lumajang Bulan Januari-Februari Tahun 2020

Hari dan Tanggal	Shift Pagi		Shift Sore	
	Rata-Rata Waktu	Jumlah DRM	Rata-Rata Waktu	Jumlah DRM
	≤ 10 menit		≤ 10 menit	
Rabu, 29 - 01 – 2020	14 menit	20	35 menit	15
Kamis, 30 - 01 – 2020	34 menit	25	5 menit	20
Senin, 03 - 02 – 2020	13 menit	35	37 menit	30
Selasa, 04 - 02 – 2020	9 menit	30	30 menit	25
Rabu, 05 - 02 – 2020	34 menit	15	25 menit	20
Kamis, 06 - 02 – 2020	12 menit	15	11 menit	10
Jumat, 07 - 02 – 2020	35 menit	10	6 menit	15
Total	22 menit	150	21 menit	135

Sumber: Data Primer, 2020

Tabel 1.1 menjelaskan tentang lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yang menunjukkan lebih dari 10 menit dari bulan Januari-Februari selama 7 hari, pada shift pagi memiliki total rata-rata waktu 22 menit pada 150 berkas rekam medis dan shift sore memiliki total rata-rata waktu 21 menit pada 135 berkas rekam medis. Hal tersebut menunjukkan bahwa di RS Bhayangkara Lumajang masih banyak terjadi keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan. Rata-rata waktu tersebut masih jauh dari target dalam SPM yang ada di RS Bhayangkara Lumajang dimana SPM penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan harus ≤ 10 menit.

Lamanya rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan mempunyai dampak negatif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu institusi rumah sakit, hal tersebut membuat pelaksanaan kinerja petugas terutama dibagian poli rawat jalan akan terhambat. Kecepatan penyediaan rekam medis dari bagian rekam medis tergantung dari tersedianya data dan informasi yang jelas, akurat, terpercaya, dan penyajiannya yang tepat waktu. Selain itu tersedianya tenaga sumber daya manusia yang memadai serta sistem informasi yang digunakan dan standar operasional yang dipakai juga mempengaruhi kecepatan proses penyediaan berkas rekam medis (Hakam, 2018).

Berdasarkan dari hasil wawancara ke petugas pendaftaran dan *filing* didapatkan informasi bahwa lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kesalahan meletakkan berkas rekam medis/*misfile* dan faktor penyebab lainnya perlu diadakan identifikasi penyebab masalah lama waktu penyediaan dokumen rekam medis menggunakan unsur 5M (*man, machine, method, material, money*). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Putri Damayanti (2019) yang menyatakan bahwa faktor penyebab lamanya waktu penyediaan berkas rekam medis ≥ 10 menit antara lain karena kesalahan dalam penyimpanan berkas rekam medis di rak, mesin pencetak bukti transaksi yang tidak bekerja serta tidak tersedianya tracer. Sedangkan, menurut penelitian Indah Kristina (2015) menjelaskan bahwa pada pelaksanaan pengambilan dan penyusunan rekam medis petugas menjalankan sesuai yang ada di SOP, hanya saja tidak ada yang mengatur

standarisasi lama waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan dari pasien mendaftar hingga rekam medis tersedia/ditemukan.

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. 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 uraian permasalahan tersebut, lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan masih sering terjadi. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Perbaikan Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di RS Bhayangkara Lumajang Dengan Metode PDCA. 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 uraian dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Perbaikan Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di RS Bhayangkara Lumajang Dengan Metode PDCA?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Memperbaiki dan menyusun strategi untuk mempercepat waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang dengan metode *PDCA (Plan, Do, Check, Action)*.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. *Plan* (perencanaan) mengidentifikasi unsur *5M (Man, machine, method, material, money)* dan menyusun strategi perbaikan lama waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang.
- b. *Do* (pelaksanaan) melaksanakan perencanaan kegiatan perbaikan untuk mengatasi masalah lama waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang.
- c. *Check* (pemeriksaan) melaksanakan pemeriksaan perbaikan untuk mengetahui masalah yang mempengaruhi lama waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang.
- d. *Action* (perbaikan) melaksanakan perbaikan lama waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Dapat menunjang tercapainya tertibnya administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RS Bayangkara Lumajang.
- b. Membantu perencanaan evaluasi terhadap unit rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang.

1.4.2 Bagi Peneliti

Memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya tentang strategi percepatan lama waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Bhayangkara Lumajang.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan masukan dan referensi dalam pengembangan ilmu rekam medis khususnya tentang lama waktu penyediaan dokumen rekam medis.