

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap serta rawat jalan. Berdasarkan garis besar, rumah sakit memberi pelayanan kepada masyarakat berbentuk pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang, rehabilitasi medik (*UU No. 44 Th 2009 Rumah Sakit, 2009*). Penyedia sarana pelayanan kesehatan harus senantiasa memberi pelayanan kesehatan terhadap semua lapisan masyarakat supaya bisa terwujud derajat kesehatan yang optimal. Hal tersebut untuk memberi dorongan kepada peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada beragam instansi kesehatan melalui dukungan dari beragam faktor yang terkait, satu diantaranya yakni lewat penyelenggaraan rekam medis di masing-masing sarana pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2006).

Rekam medis ialah berkas yang berisi catatan maupun dokumen mengenai identitas pasien, pemeriksaan, tindakan serta pelayanan lainnya yang diberikan terhadap pasien saat dirawat (Kemenkes, 2008). Rekam medis ialah salah satu bagian penting untuk membantu pelaksanaan pemberian pelayanan terhadap pasien di rumah sakit. Indikator mutu rekam medis yang baik ialah kelengkapan isi, keakuratan, tepat waktu, serta pemenuhan aspek hukum. Salah satu indikator dari rekam medis yang bermutu ialah tepat waktu, yaitu apabila pendistribusian berkas rekam medis dimulai dari pasien melakukan registrasi di pendaftaran hingga berkas rekam medis didistribusikan ke poli kurang dari 10 menit (Kemenkes RI, 2008).

Penyelenggaraan sistem rekam medis yang baik satu diantaranya harus didukung dari sistem pendistribusian berkas rekam medis. Pendistribusian berkas rekam medis yang baik ialah pendistribusian berkas rekam medis yang cepat, tepat serta efisien. Apabila waktu pada pendistribusian rekam medis lama, maka akan memberikan hambatan pada pelayanan kesehatan yang hendak diberikan dari dokter terhadap pasien, sebab dokter tidak bisa memberi pelayanan kesehatan

terhadap pasien tanpa terdapatnya berkas rekam medis pasien itu. Kinerja petugas filing dalam melakukan pendistribusian berkas rekam medis harus bisa menunjang pelayanan kesehatan, terutama pelayanan rawat jalan yang bermutu. Oleh sebab itu, dibutuhkan kinerja petugas yang baik dalam melakukan pendistribusian berkas rekam medis yang memadai supaya pelayanan kesehatan bisa berlangsung secara baik serta lancar (Wiguna et al., 2017).

RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo ialah salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Situbondo yang memiliki akreditasi rumah sakit tipe c, namun di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo masih sering ditemukan masalah pada bagian pendistribusian berkas rekam medis pasien rawat jalan yang kerap mengalami keterlambatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dengan menghitung waktu pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan didapatkan data pendistribusian berkas rekam medis seperti di bawah ini.

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pendistribusian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Berkas</b>	<b>Distribusi <math>\leq</math> 10 menit</b>	<b>Distribusi <math>\geq</math> 10 menit</b>
13 Januari 2020	36	4	32
14 Januari 2020	58	52	6
15 Januari 2020	60	0	60
16 Januari 2020	34	34	0
17 Januari 2020	31	0	31
18 Januari 2020	27	23	4

Sumber: Data Hasil Observasi Waktu Pendistribusian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan 2020

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih ada beberapa berkas rekam medis rawat jalan tidak sesuai terhadap SOP yang ada di rumah sakit, sehingga hal itu tidak sesuai terhadap standar yang sudah dilakukan penetapan bahwa pendistribusian berkas rekam medis kurang dari 10 menit. Dampak dari keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis itu menyebabkan pasien lama guna memperoleh pelayanan di poliklinik, ketidakpuasan pasien dan pekerjaan petugas filing jadi terhambat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sunarti et al., 2017) rata-rata waktu yang dibutuhkan guna penyediaan maupun pendistribusian berkas rekam medis di Poliklinik RSUD Kota Yogyakarta membutuhkan 41 menit 43 detik. Waktu

penyediaan dan pendistribusian berkas rekam medis tercepat yaitu 5 menit, sedangkan waktu terlama dalam penyediaan dan pendistribusian berkas rekam medis adalah 2 jam 33 menit. Sehingga hal tersebut tidak sesuai terhadap peraturan Menteri Kesehatan yang menetapkan waktu  $\leq 10$  dalam penyediaan berkas rekam medis di rawat jalan.

Menurut penelian yang dilakukan oleh (Mauren, 2011) yaitu lama waktu pendistribusian berkas rekam medis dari TPP hingga unit pelayanan melebihi dari standar yang telah dilakukan penetapan (kurang dair 10 menit). Di RSJSH diperlukan waktu rata-rata 13 menit untuk tiap berkas rekam medis. Beberapa faktor yang menghambat pendistribusian berkas rekam medis diantaranya yakni lokasi unit pelayanan ada pada lantai 1 serta ruang penyimpanan berkas rekam medisnya ada pada lantai 2, kurangnya petugas rekam medis, dan fasilitas yang kurang memadai contohnya belum dipakainya sistem komputerisasi.

Menurut penelian yang dilakukan oleh (Valentina, 2016) yaitu berdasarkan hasil pengamatan dengan menghitung lama waktu pendistribusian terhadap 73 berkas rekam medis rawat jalan diketahui bahwa 33 berkas rekam medis (34,25%) telah memenuhi standar  $\leq 10$  menit, dan 48 berkas rekam medis (65,75%) belum memenuhi standar pelayanan minimal ( $> 10$  menit). Lambatnya pendistribusian rekam medis membuat 84,85% pasien komplain karena terlalu lama menunggu.

Berlandaskan dari hasil wawancara serta observasi yang sudah dilaksanakan pada saat studi pendahuluan, kepala rekam medis mengatakan bahwa SOP terkait pendistribusian di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo telah ada tetapi masih belum dilakukan secara maksimal serta menurut sebagian informan belum tercukupinya sarana maupun prasarana penunjang pelayanan rekam medis yang baik dan tidak didukung dengan jumlah tenaga medis yang sehingga dapat mengakibatkan tidak dimanfaatkannya sarana maupun prasarana dengan semaksimal mungkin.

Faktor kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2008) yang terdiri dari faktor *motivation*, *opportunity*, *ability* dapat dikaitkan dengan permasalahan tersebut. Faktor *Motivation* meliputi penghargaan *reward*, *punishment*, dan insentif yang sangat penting dalam memotivasi kinerja petugas menjadi lebih berkualitas serta

bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Faktor *Opportunity* meliputi pelatihan, *Job description* untuk mencegah berlangsungnya keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan ke poliklinik. Faktor *Ability* meliputi pendidikan, pengalaman, pengetahuan dan kedisiplinan petugas filing dalam mendistribusikan berkas rekam medis rawat jalan ke poliklinik.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori kinerja Robbins karena variabel-variabel yang terdapat pada teori tersebut dapat menggambarkan kinerja petugas yang akan diteliti. Metode lain yang peneliti gunakan yaitu metode prioritas masalah CARL dan metode diskusi *brainstorming*. Alasan peneliti menggunakan metode diskusi *brainstorming* yaitu karena proses diskusi metode ini lebih santai serta dapat memberikan banyak saran tanpa ada sanggahan dari anggota diskusi lain. Sedangkan alasan peneliti menggunakan metode prioritas masalah CARL karena metode ini menggunakan kemampuan, kemudahan, kesiapan dan sumber daya sebagai variabel penilaian yang ada dalam menentukan prioritas masalah, serta alternatif yang digunakan mempunyai daya ungkit dalam penyelesaian masalah (Suprapti et al., 2018).

Berlandaskan dari masalah tersebut, peneliti bermaksud melaksanakan penelitian terkait faktor penyebab kinerja petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dengan menganalisis kinerja petugas yang mempengaruhi keterlambatan pada distribusi berkas rekam medis rawat jalan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan dari uraian latar belakang di atas, maka bisa diajukan rumusan permasalahan pada penelitian ini yakni Bagaimana Analisis Kinerja Petugas Filing dalam Pendistribusian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini yakni melakukan analisis kinerja terhadap petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor *motivation* (motivasi) kinerja petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- b. Menganalisis faktor *opportunity* (kesempatan) kinerja petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- c. Menganalisis faktor *ability* (kemampuan) kinerja petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- d. Menentukan prioritas penyebab masalah terkait kinerja petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dengan menggunakan metode CARL (*Capability Accessibility Readiness Leverage*).
- e. Menentukan solusi terhadap masalah terkait kinerja petugas filing dalam pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini selaku salah satu pembelajaran guna menambah wawasan dalam manajemen unit kerja rekam medis utamanya pada pendistribusian berkas rekam medis.

### 1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Bisa dipakai selaku upaya untuk meningkatkan kinerja petugas dalam mendistribusikan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit dr. Abdoer Rahem Situbondo.

### 1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini bisa digunakan selaku bahan referensi untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut mengenai pendistribusian berkas rekam medis.