

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan negara adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia termasuk melindungi kesehatan bangsa dari penyakit. Oleh karena itu pemerintah menyediakan layanan kesehatan guna menunjang kebutuhan masyarakat. Layanan kesehatan tersebut salah satunya rumah sakit.

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-undang No.44 Tahun 2009). Setiap sarana perlu adanya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, oleh karena itu sarana penunjang yang memadai diperlukan guna mendukung berbagai faktor yang terkait. Adapun salah satu faktor yang mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah terlaksananya penyelenggaraan rekam medis yang baik dan benar.

Seiring dengan perkembangan zaman khususnya di bidang kesehatan, rekam medis digunakan dalam berbagai pelayanan. Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan berkas tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No.269/MENKES/PER/III/2008). Tujuan diselenggarakan rekam medis yaitu menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur atau dikatakan baik apabila didukung adanya sistem pengelolaan rekam medis yang cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keinginan konsumen sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu rumah sakit perlu menciptakan suatu standar pelayanan untuk menjaga mutu pelayanan terhadap pasien dengan langkah awal meningkatkan pelayanan di bagian pendaftaran pasien, salah satunya pelayanan rawat jalan.

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan yang ada di rumah sakit dan memiliki standar pelayanan minimum

rumah sakit (SPM-RS). SPM-RS merupakan alat ukur mutu pelayanan rumah sakit yang dapat mendukung pencapaian indikator kinerja rumah sakit. SPM-RS bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mempunyai waktu pencapaian. Waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah kurang dari atau sama dengan 10 menit terhitung dari pasien mendaftar sampai dengan rekam medis disediakan oleh petugas (Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit).

Berdasarkan data tahun 2018 dari bagian rekam medis di RSUD dr. Soedirman Kebumen, didapati target capaian dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan dari bulan Januari 2018 sampai September 2018 sebesar rata-rata 82% dan dari bulan Oktober 2018 sampai Desember 2018 sebesar rata-rata 61%. Hasil capaian tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal yang diharapkan yaitu sebesar 90%.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Faktor yang Memengaruhi Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD dr. Soedirman Kebumen Tahun 2018”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Apa faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Soedirman Kebumen Tahun 2018?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Soedirman Kebumen tahun 2018.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ditinjau dari aspek *Man* (manusia).
- b. Mengetahui faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ditinjau dari aspek *Money* (uang).

- c. Mengetahui faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ditinjau dari aspek *Material* (bahan).
- d. Mengetahui faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ditinjau dari aspek *Machine* (mesin).
- e. Mengetahui faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ditinjau dari aspek *Method* (cara).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit
Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pada penyediaan berkas rekam medis rawat jalan guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan
Sebagai bahan acuan sekaligus referensi untuk menambah wawasan kepada mahasiswa.
3. Manfaat Bagi Mahasiswa Lain
Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis atau penelitian lebih lanjut.

E. Keaslian Penelitian

Ada beberapa penelitian lain dengan tema yang terkait pernah dilakukan oleh beberapa peneliti di antaranya adalah :

1. Janu (2013) dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pelayanan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Jalan dari Bagian *Filing* RS Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2013”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kejadian telambat dokumen rekam medis pasien di *filing* Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

Hasil penelitian keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis terhadap seluruh dokumen yang ada di ruang *filing* dihasilkan rata-rata dokumen *misfile* tiap rak adalah 173 dokumen /rak dari 16 rak file yang ada. Kejadian *misfile* yang terjadi pada RS Panti Wilasa Citarum diakibatkan faktor 5 M: yaitu *Man* (manusia) memiliki beban kerja yang tinggi, *Money*

(uang) dana kurang mencukupi untuk pengadaan rak file, *Material* (bahan) masih banyaknya dokumen rekam medis yang tidak menggunakan map, *Method* (metode) sistem penyimpanan secara sentralisasi, sistem penomoran *Unit Numbering Sistem*, sistem penjajaran secara *Terminal Digit Filing* (TDF). *Machine* (mesin) menggunakan komputer sebagai alat pembantu mendeteksi keberadaan dokumen rekam medis.

Persamaan penelitian Janu (2013) adalah sama-sama meneliti faktor-faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yang diakibatkan faktor 5 M: *man, money, material, method, machine*. Perbedaan penelitian Janu (2013) adalah penelitiannya lebih menekankan pada penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan lama dan bagian *filing* yang lebih di pilih sebagai sumber, sedangkan dalam penelitian ini dilakukan untuk meneliti penyediaan berkas rekam medis pasien baru dan lama, dan sebagai sumber ada pada bagian TPPRJ pasien baru dan bagian *filing*.

2. Raja (2014) dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor keterlambatan pemberian layanan dokumen di unit rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Haji Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan frekuensi waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yang melebihi SPM yaitu 62 dokumen atau sebesar 88,57% dan yang sesuai SPM yaitu 8 dokumen atau sebesar 11,43%. Keseluruhan waktu yang diperlukan mulai proses pendaftaran hingga dokumen rekam medis dikirim dan tersedia di poli tujuan pasien disebut dengan *cycle time*. *Cycle time* meliputi 5 tahap yaitu *processing time, inspection time, moving time, waiting time, dan storage time*.

Persamaan penelitian Raja (2014) adalah sama-sama meneliti faktor penyebab keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan berdasar SPM. Perbedaan penelitian Raja (2014) adalah faktor penyebab lebih menspesifikan pada *cycle time*, sedangkan dalam penelitian ini 5 M :

man, money, material, machine, dan method yang diteliti sebagai faktor penyebab.

3. Suprismawati (2018) dengan judul penelitian “Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2018”

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan berdasarkan standar pelayanan minimal di RSUD Tidar Kota Magelang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu mulai dari pasien mendaftar sampai ditemukan berkas rekam medis oleh petugas *filig*. Persentase penyediaan berkas rekam medis rawat jalan pasien lama sebesar 32% (yang kurang dari 10 menit). Faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan pasien lama berdasarkan *man* (SDM), *material* (bahan), *method* (cara kerja), *money* (uang), dan *machines* (mesin) yaitu pencarian berkas rekam medis, petugas *filig* ditambah yang berlatar belakang pendidikan rekam medis, berkas rekam medis yang tidak ditemukan dirak penyimpanan, pasien mendaftar sampai ditemukan petugas *filig*, pengadaan saran pendukung dalam pelayanan, mengadakan *print* cetak *treacer* yang baru.

Persamaan dalam penelitian Suprismawati (2018) sama-sama meneliti faktor yang memengaruhi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan, jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.