

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MenKes/Per/III/2008 pasal 1 rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis merupakan kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Depkes RI 2008).

Sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 / Menkes / PER / III / 2008, tentang pelayanan rekam medis maka pelayanan di RS jantung Harapan Kita harus memberikan pelayanan yang bermutu dan melaksanakan fungsi dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pelayanan diberikan melalui rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap serta berbagai jenis pelayanan medis dalam satu pelayanan rumah sakit (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 memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan.

Kepuasan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa senang.

Penelitian ini dilakukan atas dasar pentingnya waktu tunggu dalam pelayanan rekam medis rawat jalan yang dilaksanakan di RS. Jantung Harapan Kita, waktu tunggu pelayanan rekam medis di Pendaftaran Rawat Jalan yang merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan tidak baik apabila antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Terlebih masalah dalam hal keterlambatan pengiriman rekam medis ke poliklinik RS. Jantung bisa menghambat Pelayanan

Berdasarkan observasi awal April 2018 di Rumah Sakit Jantung Harapan Kita menunjukkan bahwa petugas pendistribusian membutuhkan waktu lebih dari 10 menit dalam menyediakan dan mengantar status pasien ke poliklinik yang dituju, sehingga pasien terlambat untuk diperiksa Dokter. Hal ini tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Depkes RI tahun 2007 yang menyatakan bahwa standar untuk penyediaan dokumen rekam medis kurang dari atau sama dengan 10 menit. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dengan judul “ Tinjauan Lama Waktu Pendistribusian Rekam Medis Di Rumah Sakit Jantung Harapan Kita “. Kemungkinan ini kurangnya sosialisasi petugas koordinator rawat jalan kepada petugas poliklinik.

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi rumah sakit sebagai bahan acuan pembenahan pelayanan terutama pelayanan rekam medis rawat jalan agar dapat memberikan kepuasan pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Berapa Lama waktu penyediaan rekam medis k di RS.Jantung Harapan Kita.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah ada SPO tentang penyediaan rekam medis di RS.Jantung Harapan Kita?

2. Berapa presentase rata-rata lama waktu Penyediaan rekam medis di RS.Jantung Harapan Kita?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan lama waktu penyediaan rekam medis di RS.Jantung Harapan Kita?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran penyediaan rekam medis ke poliklinik di RS.Jantung Harapan Kita.

##### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Identifikasi SPO tentang penyediaan rekam medis di RS.Jantung Harapan Kita
2. Menghitung Presentase Lama waktu Penyediaan rekam medis di RS.Jantung Harapan Kita.
3. Identifikasi Faktor yang menyebabkan keterlambatan penyediaan rekam medis di RS.Jantung Harapan Kita..

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Instansi pendidikan**

Sebagai wawasan bagi mahasiswa khususnya dan sebagai bahan referensi serta sebagai bukti bahwa penulis telah menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program D III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan.

### **1.5.2 Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dan memberi manfaat bagi pihak yang dijadikan objek penelitian di RS. Jantung Harapan Kita.

### **1.5.3 Peneliti**

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, tenaga rekam medis maupun mahasiswa Program DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

## **1.6 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilaksanakan di RS.Jantung Harapan Kita Jl. S. Parman Kav.87 Slipi Jakarta, yaitu penelitian tentang penyediaan rekam medis yang dilaksanakan pada bulan Nopember 2018 sampai dengan bulan Januari 2019. Metode dalam Penelitian ini adalah Metode deskriptif, Kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah Berkas Rekam Medis pasien yang mendaftar pada poliklinik rawat jalan baik pasien lama atau pasien baru.