

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit didirikan dan dijalankan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan dan tindakan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh masing-masing pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan dirumah sakit (Pemerintah RI, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang melakukan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap wajib membuat rekam medis. Pengisian dokumen rekam medis dilakukan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya (Pemerintah RI, 2009).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 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 (Permenkes RI, 2008). Setiap rumah sakit harus membuat rekam medis baik itu rekam medis rawat jalan maupun rekam medis rawat inap. Rekam medis juga berguna sebagai bukti tertulis atas tindakan pelayanan terhadap seorang pasien, juga mampu melindungi kepentingan hukum bagi pasien yang bersangkutan, rumah sakit maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya, apabila di kemudian hari terjadi suatu hal yang tidak diinginkan menyangkut rekam medis itu sendiri. Agar rekam medis dapat digunakan dengan baik maka suatu rumah sakit harus melakukan penyelenggaraan rekam medis (Permenkes RI, 2008).

Penyelenggaraan rekam medis di rumah sakit antara lain pendaftaran, penyimpanan dan pengolahan data rekam medis. Pendaftaran pasien di rumah sakit dibagi menjadi beberapa bagian antara lain pendaftaran pasien rawat jalan, pendaftaran pasien rawat inap dan pendaftaran pasien gawat darurat. Selain itu juga di pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke dalam pusat pelayanan rumah sakit, sehingga waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan menjadi salah satu indikator kepuasan pasien yang akan mempengaruhi mutu pelayanan di rumah sakit (Torry et al., 2016).

Dalam penyediaan berkas rekam medis yang merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang telah ditetapkan waktunya sesuai

dengan standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI no 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal menyebutkan salah satu indikator mutu pelayanan rawat jalan yaitu waktu tunggu di rawat jalan. Kemenkes RI juga menentukan indikator standar untuk waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan kurang dari atau sama dengan 10 menit ( $\leq 10$  menit), sedangkan untuk waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat inap kurang dari atau sama dengan 15 menit ( $\leq 15$  menit) (Kemenkes RI, 2008).

Dalam hasil penelitian Sudrajat & Sugiarti di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis bahwa kecepatan penyediaan dokumen rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan dengan jumlah penyediaan dokumen yang cepat sebanyak 35 dokumen (39,77%) dan penyediaan dokumen rekam medis yang lambat sebanyak 53 dokumen (60,23%) dari jumlah sampel 88, dan diketahui rata-rata penyediaan dokumen rekam medis sekitar 20 menit (Sudrajat & Sugiarti, 2015). Hasil penelitian Dewi Kotimah menyatakan di RSUD Wates mengatakan dokumen rekam medis yang tepat waktu sebanyak 46 (23,2%) dan yang tidak tepat sebanyak 152 dokumen (76,8%) dari total sampel yang diteliti 198 dokumen rekam medis (Kotimah, 2017). Kemudian dalam penelitian Supriadi & Damayanti menyebutkan jika ditemukan sebanyak 144 atau 60% dari berkas rekam medis dengan waktu penyediaan  $\leq 10$  menit sedangkan 98 atau 40% berkas rekam medis memerlukan waktu penyediaan  $> 10$  menit (Supriadi & Damayanti, 2019).

Menurut penelitian diatas diketahui bahwa keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis pasien pelayanan rawat jalan menjadi permasalahan yang masih sering terjadi di rumah sakit yang disebabkan rak penyimpanan kurang sehingga terjadi penumpukan berkas rekam medis sehingga terjadi missfile dan terjadi keterlambatan penyediaan rekam medis, sehingga hal tersebut juga menyebabkan penumpukan jumlah pasien yang menunggu untuk pengambilan dokumen rekam medis (Andria & Sugiarti, 2015). Keterlambatan penyediaan rekam medis juga menghambat pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien karena dokter harus melihat riwayat penyakit pasien sebelumnya (Simanjuntak & Sirait, 2018).

Rumah Sakit Anna Medika yang berada di daerah Bekasi merupakan rumah sakit kedua dari jaringan rumah sakit dan klinik di

bawah naungan Anna Group. Beroperasi mulai pada tanggal 10 Februari 2010. Rumah Sakit Anna Medika merupakan Rumah Sakit Tipe C berkapasitas 140 tempat tidur dilengkapi dengan sarana penunjang yang lengkap terutama untuk perawatan usia dewasa maupun anak.

Setelah melakukan observasi tentang waktu penyediaan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi masih ditemukan ketidaktepatan waktu dalam penyediaan rekam medis pasien ke pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi. Dalam penyediaan rekam medis rawat jalan peneliti mengobservasi 25 rekam medis. Ditemukan 13 (52%) rekam medis yang waktu penyediaan rekam medisnya >10 menit dan ada 12 (48%) rekam medis waktu penyediaannya  $\leq 10$  menit, penyediaan rekam medis yang terlambat sehingga membuat pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Sementara Kemenkes RI telah menentukan standar waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan selama 10 menit (Kemenkes RI, 2008).

Dalam wawancara kepada petugas rekam medis, masalah dalam keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu rak penyimpanan kurang sehingga terjadi penumpukan berkas rekam medis sehingga terjadi missfile dan terjadi keterlambatan penyediaan rekam medis, dan menyebabkan pasien menumpuk akibat menunggu pelayanan di rumah sakit karena rekam medis pasien yang belum tersedia.

Berdasarkan latar belakang dan dampak di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yaitu “Tinjauan Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika ?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi SPO penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi.
- b. Menghitung lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi.

- c. Mengidentifikasi faktor - faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bagi Rumah Sakit Anna Medika Bekasi sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat menunjang pelayanan rekam medis di rumah sakit.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah bahan masukan dan sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya, yang terkait dengan permasalahan yang sama dengan penulis

##### **1.4.3 Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat informasi lebih tentang penyelenggaraan rekam medis khususnya sistem penyediaan rekam medis.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini tentang “Tinjauan Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi” Jl. Raya Perjuangan No. 45, Harapan Baru, Bekasi Utara. Penelitian dilakukan pada bulan November 2020 - Agustus 2021 dan turun lapangan pada bulan April - Juni 2021. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan dan mengukur waktu penyediaan rekam medis rawat jalan. Sasaran penelitian ini pada petugas rawat jalan dan mencari informan kepada Kepala Unit Rekam medis, Koordinator pengolahan Rekam Medis dan petugas rekam medis di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi.