

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kurative dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:340/MENKES/PER/III/2010 merupakan suatu intitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan pasien lama dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2010).

*Word Health Organization* (WHO) menyebutkan rumah sakit diberikan batasan yaitu suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dengan suatu pelayanan yang dapat menjangkau pelayanan seluruh keluarga dan lingkungan keluarga dan lingkungan dirumah, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. Rumah sakit mempunyai unit-unit yang terkait untuk terselenggaranya pelayanan yang ada di rumah sakit, salah satunya adalah unit pelayanan rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang menyatakan siapa, apa, mengapa, dimana, kapan dan bagaimana pelayanan yang diperoleh seorang pasien selama dirawat atau menjalani pengobatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/MENKES/PER/III/2008 menyatakan Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2008).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata sesuai dengan standar dan kode etika profesi. Penyediaan rekam medis yang cepat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dalam meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu diperlukan adanya standar pelayanan yang menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu standar penilaian pelayanan yaitu Standar Pelayanan Minimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar untuk waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat jalan kurang dari atau sama dengan 10 menit (<10 menit), sedangkan untuk waktu penyediaan rekam medis pelayanan rawat inap kurang dari atau sama dengan 15 menit (<15 menit) (Kemenkes RI, 2008).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal BAB I ayat 6 menyatakan : Standar pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal, Ayat 7 menyatakan: Indikator SPM adalah tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi didalam pencapaian suatu SPM tertentu berupa masukan, proses, hasil dan atau manfaat pelayanan, Ayat 8 menyatakan: Pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial ekonomi dan pemerintahan. Standar pelayanan minimal ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional indikator kinerja, ukuran (Kemenkes RI, 2005).

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Firzah Dika Andria di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya pada tahun 2015 dapat diketahui bahwa sebanyak 63 dokumen (63,64 %) penyediaan dokumen Rekam Medis Pasien Lama terlambat. Diketahui bahwa rata-rata waktu yang didapatkan dalam kecepatan penyediaan dokumen rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan adalah 12 menit 36 detik, dengan standar deviasi 3,13, untuk waktu tercepat adalah 7,20 menit dan waktu terlama adalah 16,54 menit (Andria, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Valentina di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2016, diketahui 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) (Valentina, 2016).

Berdasarkan penelitian oleh Isti yang dilakukan pada bulan April 2016 di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah sampel 100 dokumen rekam medis masih terdapat penyediaan dokumen rekam medis yang lebih dari 10 menit sebesar 93% dengan rata-rata waktu penyediaan 19,55 menit. Sedangkan kebijakan di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah standar pelayanan minimal waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit (Afifah, 2016).

Rumah Sakit Umum Daerah Tebet merupakan Rumah Sakit tipe C Non Pendidikan yang berlokasi di Jl. Prof. DR. Soepomo SH No.54, Tebet Barat, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan yang mempunyai 38 tempat tidur dengan jumlah kunjungan tahun 2020 pasien rawat jalan sebanyak 69.578 pasien dengan rata-rata 228 pasien/hari, rawat inap sebanyak 2.693 pasien dengan rata-rata 10 pasien/hari. Jumlah kunjungan pasien poliklinik kandungan pada bulan Januari - Februari 2021 berjumlah 1.244 dengan rata-rata 21 pasien/hari.

Diketahui bahwa yang menjadi indikator sasaran mutu di RSUD Tebet salah satunya adalah waktu penyediaan rekam medis pasien poliklinik kandungan, karena nanti RSUD Tebet akan mengganti nama menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) atau lebih di fokuskan yang berhubungan dengan obgyn (kandungan). Kebijakan waktu penyediaan rekam medis pasien poliklinik kandungan di RSUD Tebet berdasarkan Standar Prosedur Operasional adalah  $\leq 15$  menit yaitu waktu dari mulai pasien selesai mendaftar (waktu ditracer), proses

mencari, menyiapkan, menyediakan, dan mendistribusikan, sampai dengan diterima oleh petugas poliklinik kandungan.

Berdasarkan hasil observasi awal di RSUD Tebet peneliti melakukan observasi terhadap waktu penyediaan rekam medis rawat jalan klinik kandungan sebanyak 21 rekam medis, terdapat 11 rekam medis (52,38%) telah memenuhi SPO, sedangkan 10 rekam medis (47,61%) yang belum memenuhi SPO di RSUD Tebet yang telah ditetapkan. Diperoleh informasi bahwa pada pelaksanaan penyediaan rekam medis rawat jalan mengalami keterlambatan dalam proses pencarian atau tidak ditemukan pada rak penyimpanan sehingga mengakibatkan rekam medis terhambat untuk didistribusikan kepada pasien dan pelayanan pasien menjadi terlambat. Keterlambatan tersebut terjadi karena berbagai hal diantaranya kurangnya rak penyimpanan, terdapat masih banyak rekam medis yang berserakan dilantai dan belum kembali dari klinik. Lama waktu tersedianya rekam medis tersebut pun bervariasi mulai dari 20 menit sampai dengan 30 menit. Masalah tersebut sangat mempengaruhi citra Unit Rekam Medis dan citra Rumah Sakit yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian tentang “Tinjauan Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Klinik Kandungan di RSUD Tebet”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan klinik kandungan di RSUD Tebet

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan klinik kandungan di RSUD Tebet pada tahun 2021

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a) Mengidentifikasi standar prosedur operasional penyediaan rekam medis pasien rawat jalan klinik kandungan di RSUD Tebet
- b) Menghitung lama waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan klinik kandungan di RSUD Tebet
- c) Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan dalam penyediaan rekam medis pasien rawat jalan klinik kandungan di RSUD Tebet

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

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

Merupakan bahan informasi bagi pimpinan rumah sakit, menjadi masukan bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan rekam medis di RSUD Tebet

#### **1.4.2 Bagi Penulis :**

Mendapatkan informasi tentang penyelenggaraan rekam medis khususnya pada sistem pendistribusian.

#### **1.4.3 Bagi Akademik :**

Sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan bagi mahasiswa rekam medis dan tenaga kesehatan lainnya yang terkait dan sebagai alat untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dan praktik dilapangan khususnya tentang sistem-sistem didalam rekam medis salah satunya adalah tentang lama waktu pendistribusian yang telah ditetapkan oleh MenKes.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian karya tulis ilmiah ini, penulis membahas mengenai “Tinjauan Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Poliklinik Kandungan di RSUD Tebet” dilakukan di Unit Kerja Rekam Medis bagian *filing* pada bulan Januari – Juni 2021. Peneliti tertarik untuk mengetahui lama waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di klinik kandungan di RSUD Tebet. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara.