

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Sehingga rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, dalam menyejahterakan masyarakat yang membutuhkan. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah tempat menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi, dan pelayanan pencegahan penyakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya, dan padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya (Jacobalis, 2000).

Program pembangunan kesehatan yang telah dilaksanakan beberapa decade ini berhasil meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara signifikan, namun masyarakat masih kurang puas dengan mutu layanan rumah sakit dan puskesmas karena lambatnya pelayanan, kesulitan administrasi dan lamanya waktu tunggu (Adisasmito, 2012).

Perkembangan rawat jalan di rumah sakit sangat pesat, hal ini di picu oleh sistem pembiayaan yang sangat menuntut efisiensi dan perkembangan teknologi kedokteran yang canggih memberikan kecepatan yang signifikan. Perkembangan terbaru menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan sedang menuju *trend* pada pencegahan dan kualitas hidup dibandingkan dengan terapi. Rawat jalan rumah sakit, sangat terkait dengan beberapa hal sebagai berikut: pelayanan, keuangan,

aturan, kepuasan pasien, manajemen dan kondisi masyarakat. Dalam hal pelayanan beberapa indikator layanan kunci yang penting bagi pasien sebagai konsumen meliputi : lokasi yang mudah di akses, layanan tepat terutama saat registrasi dan waktu tunggu (Garmelia,2008).

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keinginan semua konsumen baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Kecepatan penyediaan berkas rekam medis di klinik juga dapat menjadi salah satu indikator dalam mengukur kepuasan. Semakin cepat rekam medis sampai ke klinik maka semakin cepat pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien. Standar kecepatan pendistribusian rekam medis dihitung di mulai sejak pasien melakukan registrasi di pendaftaran sampai dokumen didistribusikan ke poliklinik (Sabarguna, 2004).

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).

Dalam hasil penelitian Febrian Yusefa Ardi (2015) mengenai analisis penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di bagian rekam medis Rumah Sakit Tugu Ibu Depok di dapatkan hasil faktor – faktor utama terkait terlambat berkas rekam medis adalah dalam proses pencarian rekam medis yaitu banyak rekam medis yang dipinjam bagian lain tidak kembali tepat waktu dan berkas rekam medis tidak disusun dengan rapi diruang penyimpanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Madina Maimuna (2015) mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi distribusi berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Cibinong yaitu jeda antara waktu pengambilan bukti daftar pasien oleh petugas pendistribusi (pendaftaran – ruang filling) dan waktu

mengumpulkan berkas rekam medis (pencarian dan pencatatan) oleh petugas pencarian berkas rekam medis.

Menurut penelitian yang dilakukan Permata Adi Raja Setia Haksama (2014) tentang analisis faktor penyebab keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Haji Surabaya mendapatkan hasil bahwa waktu pelayanan penyediaan rekam medis ada setiap bagian terlama berasal dari pencarian dokumen.

Berdasarkan hasil observasi dari tanggal 13 september 2016 sampai 12 oktober 2016 di unit catatan dan pelaporan medik Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang diketahui bahwa setiap harinya rata – rata lamanya waktu pendistribusian berkas rekam medis sampai ke unit rawat jalan membutuhkan waktu berkisar 19 menit sampai 51 menit. Waktu tunggu ini dihitung saat pasien melakukan pendaftaran rawat jalan hingga menunggu berkas sampai ke unit rawat jalan. Lamanya waktu pendistribusian ini masih jauh untuk memenuhi standar pelayanan minimal rekam medis mengenai penyediaan berkam medis ke unit rawat jalan adalah 10 menit. Hal tersebut memungkinkan pasien melakukan keluhan karena lama mendapatkan pelayanan rawat jalan sehingga mempengaruhi penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan terlebih mengenai kecepatan pelayanan, dari data yang di peroleh dari tim HPI (*Human, Public, Information*) diketahui rata – rata kepuasan pasien tahun 2016 pada unit rawat jalan sebesar 70,32%. Nilai yang didapatkan ini belum mencapai target yang ditentukan oleh Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang sebesar 80%. Bahkan nilai kepuasan yang didapat tersebut masih sangat jauh dari standar pelayanan minimal yang diharapkan mengenai kepuasan pelanggan pada unit rawat jalan yaitu $\geq 90\%$. Maka dalam hal ini penulis mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi lamanya penditribusian berkam rekam medis ke unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rata – rata pendistribusian berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang belum memenuhi standar pelayanan minimal penyediaan berkas rekam medis ke unit rawat jalan yang dapat membuat pasien lama mendapatkan pemeriksaan di unit rawat jalan. Berbagai studi berbasis *online* sudah diterapkan untuk mempermudah mencari berkas rekam medis yang lama untuk ditemukan. Penelitian untuk meneliti faktor penyebab lamanya pendistribusian berkas rekam medis belum ada padahal ini sangat penting karena akan menjadi komplek pasien dan berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis. Dengan demikian masalah penelitian ini adalah faktor – faktor yang mempengaruhi lamanya pendistribusian berkas rekam medis ke unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2017.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

- 1.3.1 Apa yang menjadi faktor – faktor lamanya pendistribusian berkas rekam medis ke unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ?
- 1.3.2 Bagaimana gambaran input meliputi Sumber Daya Manusia, Anggaran, kebijakan, sarana dan prasarana terhadap sistem distribusi berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ?
- 1.3.3 Bagaimana gambaran proses meliputi pendaftaran, pengambilan berkas dan pendistribusian berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ?
- 1.3.4 Bagaimana gambaran output meliputi kecepatan dan ketepatan pendistribusian berkas rekam medis terhadap sistem distribusi berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Umum

Mendapatkan hasil mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi lamanya pendistribusian berkas rekam medis ke unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran input meliputi sumber daya manusia, anggaran, kebijakan, sarana dan prasarana terhadap sistem distribusi berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.
- b. Mengetahui gambaran proses meliputi pendaftaran, pengambilan berkas, dan pendistribusian berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.
- c. Mengetahui gambaran output meliputi kecepatan dan ketepatan pendistribusian berkas rekam medis terhadap sistem distribusi berkas rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1.5.1 Bagi Peneliti

Mendapatkan informasi tentang penyelenggaraan rekam medis khususnya pada sistem pendistribusian.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat menunjang pelayanan rekam medis di rumah sakit.

1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul

Penulis berharap penulisan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi keustakaan sehingga bermanfaat bagi mahasiswa lain.

1.5.4 Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

1.6 RUANG LINGKUP

Penelitian ini akan membahas mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi lamanya pendistribusian berkas rekam medis ke unit rawat jalan, yang akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada bulan April sampai juli 2017. Maka penelitian ini akan meneliti kinerja petugas pendistribusian berkas rekam medis dan yang saling berhubungan dengan alur pendistribusian berkas rekam medis. Penelitian ini dilakukan karena banyaknya keluhan pasien yang lama mendapatkan pemeriksaan di pelayanan rawat jalan dengan alasan berkas rekam medis belum sampai di unit rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *observational* dengan melakukan wawancara mendalam pada informan, observasi menggunakan lembar ceklist, dan telaah dokumen yang diperlukan.