

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, 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 hadir sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan, dan dapat menjaga serta mempertahankan kualitas produk dan layanan yang berpusat pada pelanggan (pasien).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit harus mengadakan rekam medis untuk menunjang pelayanan dan pengolahan informasi pasien. Menurut Permenkes N0. 269/MENKES/PER/II/2008 Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien di sarana pelayanan kesehatan. Dengan adanya bukti tertulis, rekam medis yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan dan menjadi penunjang tertib administrasi pada fasilitas pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan rekam medis di rumah sakit meliputi 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. Sedangkan menurut kedatangan pasien, pendaftaran di rumah sakit terdiri dari pendaftaran pasien lama dan pendaftaran pasien baru (Depkes RI, 2006).

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) adalah unit fungsional yang melayani penerimaan pasien di rumah sakit, yaitu berobat jalan atau yang akan dirawat. Pemberian layanan di unit rawat jalan pertama dilakukan di loket karcis bagian rekam medis rawat jalan (Depkes RI, 2006). Tugas dan kegunaan pendaftaran rawat jalan yakni petugas mendaftarkan pasien rawat jalan, mencatat identitas pasien pada rekam medis, mendistribusikan rekam medis pada masing-masing poliklinik, membantu bagian keuangan dalam hal memberikan keterangan

mengenai jasa pelayanan unit rawat jalan yang dibutuhkan oleh pasien dan manajemen pelanggan lainnya (Ritonga dan Wannara, 2020).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ialah  $\leq 10$  menit.

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan September 2021 di Rumah Sakit Lavalette didapatkan informasi bahwa, dari standar pelayanan minimal rumah sakit pada bagian rekam medis yang telah ditetapkan ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan realita yang terjadi pada saat pelayanan. Salah satunya terkait waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan. Seringkali terjadi keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis sehingga mempengaruhi proses pelayanan kepada pasien. Standar kecepatan pendistribusian rekam medis dihitung mulai pasien melakukan registrasi di pendaftaran sampai dokumen tersedia atau ditemukan. Semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penyediaan dokumen rekam medis dihitung mulai saat pasien selesai registrasi pendaftaran sampai dokumen rekam medis tersebut tersedia di poliklinik. Waktu yang tepat dalam penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan berdasarkan standar pelayanan minimal rekam medis adalah  $\leq 10$  menit (Khotimah, 2017).

Menurut hasil penelitian Rahmawati (2020) tentang Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD Haji Surabaya. Faktor keterlambatan penyediaan dipengaruhi oleh faktor 5M. Salah satunya pada faktor machine, berdasarkan hasil wawancara peneliti didapatkan jumlah rak yang tersedia masih belum memadai untuk menampung berkas rekam medis. Dokumen rekam medis aktif yang masih digunakan banyak yang diletakkan di dalam kardus dan diatas meja. Hal ini tentunya akan

menimbulkan berkas tersebut tercecer karena tidak ditempatkan dalam rak yang seharusnya. Sehingga petugas membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencari dokumen. Tingkat kejadian *missfile* dokumen rekam medis juga akan semakin meningkat.

Di dalam penelitian Wulandari (2020). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan pada penelitian tersebut, bahwa keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan salah satunya disebabkan oleh Petugas poliklinik atau bangsal tidak disiplin dalam mengembalikan berkas rekam medis secara tepat waktu. Penyebabnya adalah adanya ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis seperti TTD (Tanda Tangan Dokter), DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien). Selain itu, juga dikarenakan adanya pemeriksaan lanjutan yang akan dilakukan oleh pasien. Hal tersebut dapat membuat berkas missfile sehingga proses pencarian berkas menjadi lama yang berdampak pada keterlambatan waktu penyediaan berkas rekam medis

Hasil studi pendahuluan yang didapat dari wawancara dengan petugas rekam medis di rumah sakit Lavalette oleh peneliti, didapat bahwa dalam penyediaan dokumen rekam medis kurang maksimal dan mengalami keterlambatan. Kejadian *missfile* pada DRM yang akan dibutuhkan dan kurangnya pegawai di bagian *filing* menjadi faktor utama yang menyebabkan keterlambatan saat penyediaan dokumen rekam medis. Tidak adanya dokumen rekam medis saat dibutuhkan disebabkan oleh beberapa faktor, yakni petugas lupa mengambil tracer di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien), petugas terburu-buru sehingga lupa menuliskan tujuan peminjaman pada bagian tracer. Sehingga ketika DRM tersebut dibutuhkan tidak ada. Kurangnya pegawai pada bagian *filing* juga menjadi penghambat dalam penyediaan DRM pasien rawat jalan. Hal ini dikarenakan beban kerja bagian *filing* meningkat.

Seringnya kejadian keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis pada instalasi rawat jalan di rumah sakit, mengakibatkan lambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga mempengaruhi mutu pelayanan pada unit rekam medis. Mutu pelayanan ini akan berpengaruh terhadap penilaian akreditasi rumah sakit. Pada standar akreditasi Rumah sakit Edisi 1, disebutkan

pada MIRM 8 yakni, Rumah Sakit menyelenggarakan pengelolaan rekam medis terkait asuhan pasien sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun maksud dan tujuan dari MIRM 8 ini merupakan sebuah proses kegiatan yang dimulai sejak saat pasien diterima rumah sakit, dilakukan pencatatan data medis, selama pasien mendapat asuhan medis, keperawatan, dan PPA lainnya. Sehingga terjadinya keterlambatan dalam penyediaan ini akan menjadi salah satu pengaruh dari pokok bahasan yang tertera pada SNARS tepatnya pada MIRM 8.

Dampak keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis akan semakin besar jika tidak ditindaklanjuti secara cepat. Oleh karena itu, langkah penting yang harus diambil adalah meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan, agar sesuai dengan SPM rumah sakit yang berlaku. Memperbaiki prosedur pelayanan yang menjadi faktor keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis pada pelayanan rawat jalan. Dampak yang terjadi dapat diminimalisir dan pelayanan dapat diberikan dengan baik minimal sesuai dengan SPM rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Identifikasi Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Lavalette.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Apakah penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan Rumah Sakit Lavalette?”

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Untuk mengetahui penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.

### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Menggambarkan alur proses penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*)

2. Mengidentifikasi penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di rumah sakit Lavalette berdasarkan unsur manajemen 3M (*Man, Method, dan Machine*)

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)**

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dan dapat mengidentifikasi permasalahan dan menemukan solusi dari permasalahan terkait.

2. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan kajian untuk mengembangkan pendidikan, serta sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam menambah pengetahuan atau referensi bagi masyarakat khususnya mahasiswa, tentang faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit.
2. Bagi Rumah Sakit diharapkan Melalui penelitian ini, dapat melakukan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada ketepatan waktu penyediaan DRM rawat jalan, agar pasien tetap mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.
3. Sebagai acuan dalam pendalaman materi serta berhubungan untuk kelanjutan penelitian yang relevan.