

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (Menkes RI, 2008), rekam medis adalah berkas berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan pasien baik yang di rawat inap, rawat jalan maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat. Menurut (Hatta, 2011) Dokumen rekam medis rawat jalan adalah dokumen rekam medis pasien baru atau pasien lama yang digunakan pada pelayanan rawat jalan (Kemenkes, 2008). Rekam medis merupakan alat komunikasi antar tertulis antar pemberi pelayanan pasien dan menyimpan informasi penting tentang kesehatan pasien. Untuk menghasilkan rekam medis yang baik, akurat dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan sangat dipengaruhi oleh kerjasama yang baik antara dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya. Rekam medis merupakan salah satu pilar penting dalam suatu rumah sakit karena mengandung aspek administrasi, aspek medis, aspek hukum, aspek penelitian, aspek pendidikan dan aspek dokumentasi.

Kecepatan penyediaan dokumen rekam medis di pelayanan rawat jalan menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di rekam medis. Semakin cepat berkas rekam medis sampai di poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini dikarenakan dokter tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan

kepada pasien tanpa adanya berkas rekam medis pasien tersebut. Kecepatan penyediaan rekam medis dari bagian rekam medis tergantung dari tersedianya data dan informasi yang jelas, akurat, terpercaya, dan penyajiannya yang tepat waktu. Selain itu tersedianya tenaga sumber daya manusia yang memadai serta sistem informasi yang digunakan dan standar operasional (Hakam, 2018). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Wulandari et al., 2021).

Berdasarkan penelitian (Valentina, 2020), menunjukkan rata-rata penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan adalah 11,3 menit. Sebanyak 44 dokumen rekam medis (57,89%) lama waktu penyediaannya >10 menit. Pasien dalam kategori puas yaitu 45 orang (59,2%) dan tidak puas yaitu 31 orang (40,8%). Dari hasil uji statistik diperoleh ada hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan ($p=0,0001$). Berdasarkan penelitian (Simanjuntak, 2022), menunjukkan mayoritas waktu

dalam penyediaan dokumen rekam medis di poliklinik penyakit dalam RSUD Sembiring Deli Tua adalah tidak sesuai SPM yaitu 38 orang dari 64 responden. Mayoritas loyalitas pasien adalah kurang baik yaitu 41 orang atau 64,1% dari 64 responden. Hasil analisis diperoleh nilai $p=0,001$ yang diartikan terdapat hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan loyalitas pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2021. Berdasarkan penelitian (Nofriadi et al., 2019), menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019 sebanyak 25 pasien (40,3%) yang menyatakan dalam tidak lama dan 37 pasien (59,7%) yang menyatakan lama. Tingkat kepuasan pasien didapatkan 23 pasien (37,1%) merasa puas dan 39 pasien (62,9%) merasa kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p<0,05$) yang artinya ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tahun 2019.

Dapat disimpulkan bahwa, waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan menjadi hal yang krusial dalam pelayanan kesehatan. Semakin cepat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka pasien menjadi lebih puas, atau semakin lambat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka pasien menjadi lebih tidak puas.

Studi pendahuluan untuk mengumpulkan data awal yang dilakukan pada tanggal 13 Februari 2023 dengan metode observasi dan wawancara di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Hasil observasi tentang penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan diperoleh rerata waktu penyediaan

dokumen rekam medis 32,1 menit dengan mayoritas (80%) dari 10 pasien tidak tepat waktu dikarenakan belum tersedianya Standar Prosedur Operasional (SPO) yang jelas mengenai penyediaan dokumen rekam medis, distribusi slip peminjaman manual, dan misfile dokumen rekam medis. Tingkat kepuasan didapatkan 60% dari 10 pasien mengatakan tidak puas dalam pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek dikarenakan fasilitas tempat duduk yang kurang. Hal ini menyebabkan banyaknya pasien yang berdiri saat menunggu antrian baik di pendaftaran maupun poliklinik. Selain itu, terdapat pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan serta ketidakramahan petugas.

Dapat disimpulkan bahwa penyediaan dokumen rekam medis masih belum sesuai dengan SPM ≤ 10 menit sehingga mayoritas pasien tidak puas dengan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Meskipun pentingnya waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dalam meningkatkan kepuasan pasien, belum banyak penelitian yang secara khusus menginvestigasi hubungan antara kedua variabel ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi rumah sakit dan fasilitas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan solusi untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan mempercepat proses penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan.

1.2 Perumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menghitung waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.
2. Menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.
3. Menganalisis hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik dan kuat tentang hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan kepuasan pasien.

2. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori-teori terkait dengan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek untuk pembuatan Standar Prosedur Operasional (SPO) penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan data tentang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, peningkatan kepatuhan pasien, dan peningkatan reputasi yang baik bagi RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.