



**TINJAUAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)
PENYEDIAAN DOKUMEN RAWAT JALAN di TPPRJ
RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO TH 2016**

Karya Tulis Ilmiah (KTI)

**Disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar
diploma (Amd. PK) dari program studi DIII RMIK**

Oleh :

ANNISA ISTIQOMAH

D22.2013.01360

Pembimbing :

Maryani Setyowati, M.Kes

**PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS DIAN
NUSWANTORO SEMARANG**

2016

HALAMAN HAK CIPTA

© 2016

Hak Cipta Karya Tulis Ilmiah Ada Pada Penulis

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Pelaksana : Annisa Istiqomah
NIM : D22.2013.01360
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Fakultas : Kesehatan
Judul : TINJAUAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) PENYEDIAAN DOKUMEN RAWAT
JALAN di TPPERJ
RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO TH 2016

Tugas Akhir telah diperiksa dan disetujui,
Semarang, 1 Agustus 2016

Menyetujui

Dekan Fakultas Kesehatan



Dr. dr. Sri Andarini Indraswari M.Kes

Mengetahui

Pembimbing



Maryani Setyowati, M.Kes

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Nama Pelaksana : Annisa Istiqomah
NIM : D22.2013.01360
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Fakultas : Kesehatan
Judul : TINJAUAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) PENYEDIAAN DOKUMEN RAWAT
JALAN di TPPERJ
RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO TH 2016

Tugas Akhir ini telah diujikan dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir tanggal 29 Juli 2016. Menurut pendapat kami, Tugas Akhir ini memadai dari segi kualitas maupun kuantitas untuk tujuan penganugerahan gelar Diploma (Amd.RMIK)

Semarang, 29 Juli 2016

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,



Arif Kurniadi, M.Kom

Penguji



Dyah Ernawati, S.Kep, Ns, M.Kes

Penguji



Maryani Setyowati, M.Kes

KEASLIAN PENELITIAN

Nama Pelaksana : Annisa Istiqomah
NIM : D22.2013.01360
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Fakultas : Kesehatan
Judul : TINJAUAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) PENYEDIAAN DOKUMEN RAWAT
JALAN di TPPRJ
RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO TH 2016

Peneliti menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah ini disusun berdasarkan penelitian dan pemaparan asli. Jika terdapat referensi dari hasil karya orang lain atau pihak lain, maka ditulis dengan jelas.

Demikian pernyataan ini penulis buat secara sadar dan sesungguhnya-sungguhnya.

Semarang, 29 Juli 2016

Hormat saya



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama pelaksana : Annisa Istiqomah
NIM : D22.2013.01360
Fakultas : Kesehatan
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Dian Nuswantoro Semarang Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Tinjauan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan Dokumen Rawat Jalan di TPRJ RSUD KRT.SETJONEGORO TH 2016.

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Dian Nuswantoro Semarang berhak menyimpan, mengcopy ulang (memperbanyak), menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan akademis perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan nama pembimbing saya.

Saya bersedia untuk menanggung segala macam bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya tulis ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 29 Juli 2016



HALAMAN PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAH HIRABBIL'ALAMIN

Kubersujud dihadapan Mu ya ALLAH SWT engkau memberikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung akhir dan atas takdirmu aku bisa menyelesaikan tugas akhir ku semoga ini menjadi satu langkah awal untuk meraih cita-cita.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk ayahanda dan ibundaku kaka dan adik-adikku tercinta serta keluarga semua, yang tidak pernah hentinya selama ini memberikanku semangat serta doa yang selalu diucap di setiap shalatnya. Untukmu Bapak R.D Permana dan Ibu Rini Erowati ini anak rantaumu bisa wisuda juga terima kasih.

Kepada kamu Eko Aji Prasetyo karena sudah datang diwaktu yang tepat, mau berjuang dan kerja keras bersama, tangis dan tawa yang silih berganti datang semoga ini bukan akhir dari kita berdua untuk berjuang bersama. Terima kasih Honey untuk kesabaranmu yang luar biasa semoga setelah ini kita berjuang menuju perjalanan akhir yang bahagia.

Sahabat di rantauan dan teman-teman DII Rekam Medis yang berjuang dibangku kuliah makasih ya atas semua kebaikan kalian telah membantu untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan perjalanan hidup yang luar biasa

Teruntuk o Rp Adventure budi, tuwardi, henda, ipul, alif, adit, laki-laki yang selalu ngajak naik gunung dan ngejaga terima kasih lur/men/bro waktunya udah nemenin liburan digunung disela-sela pahitnya kuliah

RIWAYAT HIDUP

Nama : Annisa Istiqomah
Tempat, Tanggal Lahir : Wonosobo, 23 Januari 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Sawangan RT 03, RW 02 Kabupaten
Wonosobo

Riwayat Pendidikan

1. SDN Bambu Kuning, tahun 2001
2. SMPN 2 Cibinong, tahun 2007
3. SMA Plus PGRI Cibinong, tahun 2010
4. Di terima di Program Studi DII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Universitas Dian Nuswantoro Semarang Tahun 2013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“TINJAUAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PENYEDIAAN DOKUMEN RAWAT JALAN di TPRJ RSUD KRT. SETJONEGORO WONOSOBO TH 2016 “**.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna sebagai salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. Ucapan terima kasih ini penulis berikan kepada :

1. Dr. dr. Sri Andarini Indraswari, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
2. Arif Kurniadi, M.Kom selaku Ketua Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
3. Maryani Setyowati, M.Kes selaku Dosen Pembimbing
4. Dyah Ernawati, S.Kep, N selaku Dosen Reviewer
5. Dr. Mohammad Riyatno, M.Kes selaku Direktur RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo.
6. Herry Setyawan, Amd.PK, S.KM selaku kepala bagian Rekam Medis.
7. Segenap staf Rekam Medis RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan praktik ini.

Dalam pembuatan laporan ini, penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang baik dan bersifat membangun agar penulisan ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Semarang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Annisa Istiqomah

Tinjauan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan Dokumen Rawat jalan di TPPRJ RSUD KRT.SETJONEGORO TH 2016

xviii+ 62 hal + 5 tabel + 4 gambar + 7 lampiran

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keinginan semua konsumen baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo telah mengeluarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyediaan DRM rawat jalan yaitu 10 menit, akan tetapi masih terdapat petugas TPPRJ mengalami keterlambatan penyediaan DRM rawat jalan sehingga perawat klinik mengambil sendiri berkas rekam medis ke bagian pendaftaran sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan di TPPRJ RSUD KRT Setjonegoro pada tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode observasi dan wawancara dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek dalam penelitian ini adalah 9 petugas TPPRJ dan Kepala Rekam Medis. Sedangkan objek penelitiannya adalah pelaksanaan Standar Pelaksanaan Minimal. Dengan analisa data menggunakan analisa secara deskriptif.

Berdasarkan hasil pengamatan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo, SPM penyediaan terdapat 55% (5) petugas yang sudah tercapai standar waktunya dan 45%(4) petugas yang belum tercapai standar waktu SPM. Kebijakan SPM belum terdapat SOP tentang penyediaan DRM rawat jalan dan pelaksanaan SPM terhadap kebijakan belum sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan. Pelaksanaan SPM 7 petugas yang sudah melaksanakan SPM dan 2 petugas yang belum melaksanakan karena kurangnya petugas di TPPRJ menyebabkan penyediaan DRM rawat jalan menjadi lama.

Berdasarkan hasil pengamatan perlu perbaikan Sim RS agar penyediaan DRM menjadi cepat dan tidak *Error* dan perlu penambahan standar waktu agar penyediaan DRM sesuai dengan kebijakan yang sudah dibuat. Sebaiknya petugas TPPRJ diberikan pelatihan tentang SPM dan petugas rawat jalan sebaiknya ada lulusan DIII Rekam Medis

Kata kunci : Petugas pendaftaran rawat jalan, penyediaan DRM rawat jalan, Standar Pelayanan Minimal

Kepustakaan : 22 (1994 – 2009)

ABSTRACT

ANNISA ISTIQOMAH

**REVIEW IMPLEMENTATION THE MINIMUM SERVICE STANDARDS (SPM)
OF PROVIDING MEDICAL RECORD DOCUMENTS IN TPPRJ RSUD KRT
SETJONEGORO WONOSOBO YEAR 2016**

xviii+ 62 pages + 5 tables + 4 images + 7 appendix

Rapid and appropriate services is the desire of all parties, both providers and recipients of services. Hospital of KRT Setjonegoro Wonosobo has set minimum service standards about the provision of outpatient document ie 10 minutes, but delays occurred in the provision of outpatient documents so that nurse of clinic took its own medical record document to the registration. The purpose of this study was to determine the implementation of Service Standards Minimum of providing outpatient document in TPPRJ hospital of KRT Setjonegoro 2016.

This research was descriptive, methods were observation and interviews and cross sectional approach. Subject were 9 officer of TPPRJ and Chief of Medical Record Unit. The object was the implementation of Minimum Service Standards. Data analyzed descriptively.

Based on implementation the Minimum Service Standards the provision of documents, 55% of the officers reached the standard and 45% of the officers did not reach the standard. There has been no Standard Operating Procedures on the provision of outpatient documents and implementation of Minimum Service Standards did not in accordance with the standards. Minimum Service Standards implemented by 7 officers and 2 officers did not implement. Due to lack of TPPRJ personnel, it caused the provision of documents becomes too late.

Researcher suggested the need of additional registration and filing officer, so that the provision of documents become fast, the need of additional time standards in order to supply the documents in accordance with the policies. TPPRJ officers should receive training in the Implementation of Minimum Service Standards and outpatient officers should be graduated from Medical Record diploma.

Keywords : Outpatient registration, provision of document, Minimum Service Standards

Bibliography : 22 (1994 – 2009)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iv
HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup	6
F. Keaslian Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit.....	9
B. Pengertian Rekam Medis	11
1. Tujuan Rekam Medis.....	12
2. Kegunaan Rekam Medis	12
C. Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan..	14
D. Kebijakan	15
E. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit	16
F. Karakteristik Petugas	19

G. Quality Assurance	21
H. Mutu Pelayanan Kesehatan	21
I. Kerangka Teori.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Konsep.....	24
B. Jenis Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	25
D. Definisi Operasional	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian	27
F. Pengumpulan Data.....	27
G. Pengolahan Data	28
H. Analisis Data	29

BAB IV HASIL PENGAMATAN

A. Gambaran Umum RSUD KRT. SETJONEGORO.....	30
B. Gambaran Instalasi Rekam Medis RSUD KRT. SETJONEGORO.....	33
C. Hasil Pengamatan	40
1. Karakteristik Petugas TPRJ.....	40
2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan DRM	42
3. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal	43
4. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal.....	48

BAB V PEMBAHASAN

A. Karakteristik Petugas	53
B. Standar Pelayanan Minimal.....	54
C. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal	55
D. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal	57

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	61

DAFTAR PUSATAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	23
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Karakteristik Petugas TPPRJ.....	41
Tabel 4.2 Hasil Observasi Standar Pelayanan Minimal	42
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Kepala Rekam Medis	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Teori	23
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rekam Medis.....	43
Gambar 4.2 Kebijakan Pelayanan Kesehatan	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Wawancara Petugas TPPRJ
2. Lembar Wawancara Kepala Rekam Medis
3. Lembar Observasi Penyediaan DRM Pasien Rawat Jalan
4. Surat Ijin Penelitian
5. Hasil Wawancara Petugas TPPRJ
6. Hasil Wawancara Kepala Rekam Medis
7. Hasil Observasi Penyediaan DRM Pasien Rawat Jalan
8. Dokumentasi
9. Kebijakan Pelayanan Kesehatan

DAFTAR SINGKATAN

SPM	: Standar Pelayanan Minimal
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pertama Pasien Rawat Jalan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
KRT	: Kanjeng Raden Tumenggung
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
DRM	: Dokumen Rekam Medis
WHO	: World Health Organization
URJ	: Unit Rawat Jalan
UGD	: Unit Gawat Darurat
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pertama Pasien Rawat Inap
URI	: Unit Rawat Inap
IPP	: Instalasi Pemeriksaan Penunjang
KIB	: Kartu Index Berobat
KIUP	: Kartu Identitas Utama Pasien
RM	: Rekam Medis
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur