

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan di bidang kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan di bidang kesehatan, sehingga terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit adalah bagian integral dari Keseluruhan pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah sistem rekam medis. Pelayanan sistem rekam medis merupakan dasar terciptanya sistem informasi kesehatan. Hal ini diatur melalui surat keputusan Menteri kesehatan Nomor 269/Menkes, PER/III/2008 tentang rekam medis.<sup>(1)</sup>

Menurut Permenkes nomor 269/Menkes/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan.<sup>(1)</sup>

Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima

pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi). Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder DRM, memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan<sup>(2)</sup>

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu akan 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. Menurut standar pelayanan minimal (SPM) RSUD Benda Kota Pekalongan pelayanan penyediaan dokumen rekam medis (DRM) pelayanan rawat jalan adalah 10 menit dan pelayanan dokumen rekam medis rawat inap selama 15 menit<sup>(3)</sup>

Berdasarkan survei awal pada bulan Maret 2016 di TPPRJ RSUD Benda Kota Pekalongan, selama 2 hari didapatkan rata-rata waktu pelayanan DRM di TPPRJ sebanyak 10 pasien lama adalah 11.45 menit. Pelayanan paling lambat selama 16.50 menit, dan paling cepat yaitu selama 08.59 menit. Bagian TPP di RSUD Benda terdapat 2 bagian yaitu TPPRJ dan TPPRI / TPPGD dijadikan pada satu tempat. Dimana didalam sistem penomoran di RSUD Benda Kota Pekalongan dengan menggunakan sistem *Unit Numbering System*.

Peneliti menemukan pelayanan pasien dokumen rekam medis (DRM) yang terlambat (lebih dari 10 menit) dengan prosentase 70%. Keterlambatan pelayanan DRM itu disebabkan penulisan tracer masih manual, walaupun pendaftaran di TPPRJ sudah menggunakan komputerisasi. Komputer juga sering mengalami *error* sehingga

menghambat pelayanan pendaftaran pasien dan berpengaruh juga dengan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medis (DRM) dari filing ke poliklinik. Hal lain yang memperlambat waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis (DRM) adalah petugas filing harus mengambil tracer terlebih dahulu ke bagian tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ), kemudian menunggu sampai menumpuk. Setelah itu baru mencari DRM berdasarkan tracer. Setelah DRM ditemukan, DRM ditumpuk dulu di rak sesuai dengan poliklinik pasien yang dituju, kemudian didistribusikan menurut poliklinik oleh petugas filing. Terkadang dijumpai perawat sendiri yang mengambil dokumen rekam medis, bahkan pasien pun karena lama tidak dipanggil akhirnya mereka ke bagian filing untuk memintakannya.

Selama ini sudah tersedia standar operasional (SOP) tentang pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis (DRM) yang berlaku di RSUD Benda Kota Pekalongan. Oleh karena itu peneliti bermaksud menilai kegiatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga judul penelitian ini adalah “Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien di TPPRJ RSUD Benda Kota Pekalongan tahun 2016”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah adanya keterlambatan dokumen rekam medis (DRM) pada pelayanan pasien rawat jalan, maka muncul pertanyaan penelitian yaitu, “Bagaimana hasil penilaian pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ RSUD Benda Kota Pekalongan tahun 2016?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hasil penilaian pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ RSUD Benda Kota Pekalongan.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan jumlah dan karakteristik petugas TPPRJ yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pelatihan, lama kerja
- b. Mendeskripsikan tugas pokok dan fungsi pelayanan pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis (DRM)
- c. Mendeskripsikan standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran pasien rawat jalan
- d. Mendeskripsikan Sarana yang digunakan untuk pendaftaran dan penyediaan DRM.
- e. Menganalisis pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi peneliti

Menambah pengalaman dan penerapan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit khususnya dalam sistem alur prosedur rekam medis.

#### 2. Bagi Akademik

Bagi mahasiswa dapat dijadikan sebagai data dasar atau bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang alur prosedur rekam medis.

### 3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan menindak lanjut hal-hal yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan efisiensi pelayanan DRM di TPPRJ.

## **E. Ruang Lingkup**

### 1. Lingkup keilmuan

Peneliti menggunakan lingkup ilmu rekam medis dan informasi kesehatan

### 2. Lingkup Materi

Materi yang diambil adalah alur prosedur rekam medis tentang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan

### 3. Lingkup Lokasi

Penelitian dilakukan di bagian TPPRJ RSUD Bendan Kota Pekalongan.

### 4. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara.

### 5. Lingkup Objek

Sistem pelayanan pendaftaran DRM di TPPRJ RSUD Bendan Kota Pekalongan.

### 6. Lingkup waktu

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2016.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1  
Tabel Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Nur Aini Ariyanti	Prosedur Pelayanan DRM di TPPERJ RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2013	Metode dilakukan secara observasi dan wawancara dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian yang diperoleh yaitu KIB yang ada di bagian pendaftaran tidak langsung diberikan kepada pasien setelah mendaftar, tetapi diberikan pada saat pasien selesai diperiksa oleh dokter. Sistem penomoran menggunakan UNS, formulir yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan DRM.alat yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan yaitu komputer dan printer.
2.	Reno Rizky Andhika	Sistem distribusi berkas rekam medis untuk keperluan rawat jalan di rs. Hermina pandanaran semarang tahun 2015.	Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan metode penelitian observasi dan wawancara.	Berdasarkan hasil penelitian di RS. Hermina pandanaran Semarang belum mempunyai petugas tetap dibagian filing. Pembagian tugas di instalasi rekam medis masih saling merangkap, sudah ada kebijakan yang mengatur tentang distribusi BRM dan petugas sudah sesuai prosedur.
3.	Eltina Lupitasari Dewi	Tinjauan Prosedur Pelayanan Dokumen Rekam Medis Poliklinik dari Filing RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2014	Metode Penelitian dilakukan secara observasi dan wawancara dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil Penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa prosentase pengetahuan petugas yaitu 83,75% petugas "Tahu" dan 16,25% petugas "tidak tahu" dari 10 responden dengan beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan.
4.	Yuliani Tamo Ina	Tinjauan Pelaksanaan Prosedur	Menggunakan metode observasi.	Hasil dari wawancara dan observasi terdapat 5M ( <i>Man, Matherial, Machine,</i>

		Penyerahan Dokumen Rekam Medis dari Rawat Inap ke bagian Filing di RS. Panti wilasa dr. Cipto Semarang tahun 2013		<i>Money, Methode</i> ) yang sangat mempengaruhi penyerahan dokumen rekam medis dimana yang makin hari semakin meningkat keterlambatan penyerahan dokumen rekam medis. Prosedur yang ditetapkan sering kali tidak sesuai dengan yang dikerjakan oleh petugas.
5.	Yedida Nike Wulan Janu	Faktor-faktor penyebab keterlambatan pelayanan Dokumen Rekam Medis pasien rawat jalan dari bagian Filing RS Panti Wilasa Citarum Semarang tahun 2013	Jenis Penelitian Deskriptif Metode Observasi menggunakan metode cross sectional	Faktor-faktor penyebab keterlambatan pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan disebabkan oleh tidak adanya protap, tumpukan dokumen rekam medis dikoding rawat jalan, tumpukan dokumen rekam medis dibagian assembling, keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dari rawat inap.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini yaitu perbedaan lokasi, judul, waktu penelitian dan variabel.