

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Rumah sakit merupakan salah satu unit kesehatan masyarakat yang digunakan sebagai rujukan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan, perawatan, pemulihan, pengobatan, serta pendidikan dan pelatihan. Diantaranya melalui penyelenggaraan rekam medis pada setiap sarana pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut permenkes No: 269/Menkes/per/III/2008 yang dimaksud dengan 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<sup>(1)</sup>.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan kontak pertama kali antara petugas rekam medis dengan pasien rawat jalan atau keluarganya. Oleh karena itu, baik buruknya pelayanan di TPPRJ dapat menjadi acuan bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat serta nyaman. Apabila pasien sudah mendapatkan pelayanan yang baik ketika proses pelayanan terjadi maka pasien akan dengan senang hati untuk kembali ke rumah sakit tersebut.

Filing berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan penyediaan dokumen rekam medis untuk kegiatan pelayanan kesehatan terlebih untuk pasien

poliklinik.<sup>(2)</sup> Dalam kaitannya dengan penyediaan dokumen rekam medis lama untuk pelayanan rawat jalan. Filing dituntut untuk menyediakan setiap dokumen rekam medis yang dikehendaki secara cepat dan tepat memperhatikan kebijakan yang berlaku. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap adalah 15 menit<sup>(3)</sup>.

RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara masih terdapat pasien yang komplain kepada petugas bagian pendaftaran karena Dokumen rekam medis yang belum tersedia di poliklinik yang mereka kunjungi saat mereka dipanggil di poliklinik. Hal tersebut apabila didiamkan terus menerus tanpa ada perbaikan maka akan berdampak berkurangnya jumlah kunjungan poliklinik, serta berdampak buruk terhadap kepercayaan pasien atas pelayanan pasien.

Berdasarkan survei awal pada bulan April 2016 di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara, peneliti mengambil sampel pelayanan dokumen rekam medis (DRM) sebanyak 10 pasien Rawat Jalan. Dari 10 pelayanan DRM yang telah diamati terdapat 10 pelayanan DRM yang terlambat 100% karena melebihi batas waktu pelayanan DRM yaitu 10 menit untuk pasien poliklinik. Dari data tersebut setiap pengambilan satu DRM membutuhkan waktu 28.76 menit.

Di RSUD RA Kartini Jepara dalam pendaftaran untuk pasien lama, pasien terlebih dahulu mendaftar di bagian pendaftaran pasien lama yang memakai sistem *barcode* selama kurang lebih 1 menit dan dipandu oleh satpam rumah sakit. Kemudian pasien yang menggunakan jaminan, menuju ke pendaftaran loket untuk mengurus syarat- syarat, baru setelah itu menuju

ke poliklinik sesuai rujukan. Sedangkan pasien yang tidak menggunakan jaminan (pasien umum), pasien ke kasir terlebih dahulu, baru kemudian ke poliklinik. Pada pendaftaran yang memakai sistem *barcode*, satpam mendapat tugas mendaftarkan pasien lama dan mencetak tracer. Tracer yang sudah tercetak ditunggu terkumpul banyak kemudian baru diambil dan dinaikkan ke filing oleh petugas pengantar DRM. Hal ini menjadi salah satu faktor terlambatnya pengiriman DRM ke poliklinik. Selain itu keterlambatan pelayanan DRM juga di akibatkan ketika pengambilan DRM tidak terdapat di tempatnya (*Missfile*) sehingga membuat petugas kesulitan dalam mencari dokumen rekam medis milik pasien yang sedang berkunjung.

Dengan adanya kendala yang berpengaruh terhadap pelayanan penyediaan DRM dipoliklinik RSUD RA Kartini Jepara sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “Faktor – Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman DRM dari Filing ke Poliklinik di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara tahun 2016”.

## **B. Rumusan Masalah**

Apa saja faktor – faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman DRM dari filing ke poliklinik di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara tahun 2016 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mendeskripsikan faktor – faktor penyebab keterlambatan pengiriman DRM dari filing ke poliklinik di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara tahun 2016.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan prosedur tetap tentang pelayanan dokumen rekam medis di RSUD RA Kartini Jepara tahun 2016.
- b. Mendeskripsikan pengetahuan kepala rekam medis petugas Kurir dan filing tentang pelayanan dokumen rekam medis di RSUD RA Kartini Jepara tahun 2016.
- c. Mendeskripsikan sistem penomoran di pendaftaran RSUD RA Kartini Jepara tahun 2016.
- d. Mendeskripsikan sistem penjajaran di Filing RSUD RA Kartini Jepara tahun 2016.
- e. Mendeskripsikan sarana yang digunakan dalam proses pelayanan DRM di TPRJ RSUD RA Kartini Jepara tahun 2016.

## D. Manfaat penelitian

### 1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman, wawasan dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang diajarkan dengan keadaan yang ditemui.

### 2. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi dan sarana untuk mengevaluasi kemampuan dan pengetahuan mahasiswa.

### 3. Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan bagi rumah sakit akan pentingnya analisis faktor penyebab keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis guna menunjang pelayanan yang baik.

## E. Ruang Lingkup

### 1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan adalah rekam medis dan informasi kesehatan.

### 2. Lingkup Materi

Materi yang diambil adalah faktor- faktor keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis ke poliklinik.

### 3. Lingkup Lokasi

Penelitian dilakukan di TPPRJ dan filing RSUD RA Kartini Jepara.

### 4. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara.

### 5. Lingkup Objek / Sasaran

Prosedur pelayanan DRM di TPPRJ dan Filing RSUD RA Kartini Jepara.

### 6. Lingkup Waktu

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2016.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Reno Rizky Andhika	Sistem distribusi berkas rekam medis untuk keperluan rawat jalan di rs. Hermina pandana	Jenis penelitian deskriptif Metode penelitian observasi dan wawancara.	1. Fungsi petugas filling sebagai pelacak keberadaan BRM 2. Kebijakan distribusi BRM 3. SPO distribusi	Berdasarkan hasil penelitian di RS. Hermina pandanaran Semarang belum mempunyai petugas tetap dibagian filing. Pembagian	1. Lokasi penelitian 2. Waktu penelitian 3. Variabel

		ran semaran g tahun 2015.		BRM 4. Sarana Distribusi BRM 5. Distribusi BRM untuk keperluan rawat jalan	tugas di instalasi rekam medis masih saling merangkap, sudah ada kebijakan yang mengatur tentang distribusi BRM dan petugas sudah sesuai prosedur.	
2.	Nur Aini Ariya nti	Prosedur Pelayana n DRM di TPPRJ RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2013	Metode observasi dan wawancar a dengan mengguna kan pendekata n cross sectional.	1. Prosedur pendaftara n pasien di TPPRJ 2. Sistem penomoran 3. Formulir dalam pelaksanaa n pelayanan DRM di TPPRJ 4. Dokumen dalam pelaksanaa n pelayanan DRM di TPPRJ 5. Anggaran dalam pelaksanaa n pelayanan DRM di TPPRJ 6. Alat dalam pelaksanaa n pelayanan DRM di TPPRJ	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 menggunaka n UNS, formulir yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan DRM.alat yang	1. Lokas i peneli tian 2. Wakt u peneli tian 3. Varia bel

---

					digunakan untuk menunjang proses pelayanan yaitu komputer dan printer.	
3.	Ross Upasiana	Faktor – faktor penyebab keterlambatan pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan ke Filing di RS Mardi Waluyo Metro Lampung periode Bulan Februari tahun 2013	Jenis penelitian deskriptif Metode penelitian observasi dan wawancara Menggunakan pendekatan crossseccional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya Manusia</li> <li>2. Prosedur tetap pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan ke filing</li> <li>3. Kebijakan pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan ke Filing</li> <li>4. Sarana dan prasarana ketepatan pengambilan dokumen rekam medis rawat jalan ke filing.</li> </ol>	<p>Berdasarkan hasil penelitian Pengambilan rekam medis rawat jalan ke filing selama periode tanggal 01 s.d 07 Februari tahun 2013 diperoleh prosentase 4,65% (55 dokumen) dari jumlah dokumen yang harus kembali ke filing yaitu 1184 dokumen. Sedangkan dalam pendistribusian ke setiap poliklinik yang ada serta pengembalian dokumen ke filing tidak menggunakan ekspedisi, sehingga petugas tidak dapat memonitor dokumen</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi penelitian</li> <li>2. Waktu penelitian</li> <li>3. variabel</li> </ol>

---

---

					yang telah dikembalikan . Dan tidak adanya protap dan kebijakan yang tertulis yang menyebabkan petugas bekerja hanya karena kebiasaan saja	
4.	Eltina Lupita Sari Dewi	Tinjauan prosedur pelayanan dokumen rekam medis poliklinik dari filling RSUD Tugurejo Semarang tahun 2014	Metode Observasi dan wawancara dengan menggunakan pendekatan cross seccional	1. pengetahuan petugas filing 2. Sarana 3. Prosedur pengambilan DRM 4. Prosedur penyimpanan DRM	Prosentase pengetahuan petugas yaitu 83,75% dan 16,25 petugas tidak tahu dari 10 responden dengan beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan. RSUD Tugurejo semarang menggunakan sarana yang baik bahkan dapat mengembangkan penggunaan sarana yang lebih baik. Dalam prosedur pengambilan DRM di RSUD Tugurejo semarang sudah sesuai dengan teori	1. Lokasi penelitian 2. Waktu penelitian 3. Variabel

---



---

					hanya belum disiplin mengenai waktu pengembalian nya. Sedangkan pada prosedur pelayanan DRM, petugas tidak langsung mendistribusikan DRM ke masing – masing poliklinik.	
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	1. Sistem penyimpanan dokumen rekam medis 2. Man ( Petugas filing ) 3. Money ( Rencana anggaran belanja filing) 4. Material (Formulir dan Dokumen 5. Methods (Protap ) 6. Mechine (Alat yang digunakan difiling )	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 pengambilan dokumen rekam medis dari rawat inap.	1. Lokasi penelitian 2. Waktu penelitian 3. Variabel

---