

Halaman Pengesahan

Artikel Ilmiah

Tinjauan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan Dokumen
Rawat Jalan di TPPRJ RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo TH 2016

Disusun Oleh :

ANNISA ISTIQOMAH

D22.2013.01360

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasi di Sistem Informasi Tugas Akhir

(SIADIN)

Pembimbing

Maryani Setyowati, M.Kes

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

Annisa Istiqomah*), Maryani Setyowati, M.Kes**)

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

***) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email : annisaisti2301@gmail.com

ABSTRACT

Background : Rapid and appropriate services is the desire of all parties, both providers and recipients of services. RSUD 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 TPRJ RSUD KRT Setjonegoro 2016.

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

Result : 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 TPRJ personnel, it caused the provision of documents becomes too late.

Conclusion : 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. TPRJ 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)

ABSTRAK

Latar Belakang : 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.

Metode : 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.

Hasil : 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.

Kesimpulan :Berdasarkan hasil pengamatan perlu perbaikan SimRS 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

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi yang menyediakan pelayanan spesialistik, pelayanan medis dan pelayanan perawatan terus menerus untuk diagnose dan pengobatan oleh para staf ahli. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan pemberi pelayanan wajib mencatat semua tindakan yang di berikan kepada pasien, selanjutnya semua yang telah di catat itu haruslah didokumentasikan secara lengkap, cepat, benar dan dapat di pertanggung jawab kan sebagai bukti yang sah secara hukum yang kita sebut sebagai rekam medis.⁽¹⁾

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan atau TPPRJ adalah salah satu bagian awal di rumah sakit yang kegiatannya mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien pertama kali yang akan berobat rawat jalan. Waktu tunggu pasien dipelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan hal yang penting yang akan menentukan mutu dan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu adalah waktu yang di gunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter⁽²⁾

Dalam meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu diperlukan adanya standar pelayanan yang menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu standar penilaian pelayanan yaitu Standar Pelayanan Minimal. Berdasarkan Kemenkes Republik Indonesia No 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada indicator pelayanan rawat jalan di sebutkan waktu tunggu di rawat jalan standarnya ≤ 60 menit dan pada indicator kepuasan pelanggan standarnya $\geq 90\%$.⁽³⁾

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak di peroleh setiap warga secara minimal juga merupakan spesifikasi tekhnis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang di berikan oleh RumahSakit. Standar pelayanan minimal rumah sakit hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan Rumah Sakit yang wajib di laksanakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah dengan standar kinerja yang di tetapkan. Namun demikian mengingat kondisi masing-masing daerah sejak di tetapkantahun 2007 sampai 2012 sesuai kondisi/

perkembangan kapasitas daerah. Standar Pelayanan Minimal dapat di jadikan acuan bagi pengelola Rumah Sakit dan unsur terkait dalam pelayanan di Rumah Sakit terhadap masyarakat.⁽⁴⁾

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti di rawat jalan terdapat 3 loket di TPPRJ loket A melayani pasien umum, loket B melayani pasien BPJS dan loket C melayani pasien Jamkesmas dan Jamkesda. Setiap 1 loket terdapat 2 pegawai untuk mendaftarkan pasien, diketahui masalah yang ditemukan di rawat jalan yaitu petugas dalam melayani penyediaan DRM rawat jalan pasien umum yang tidak sesuai dengan SPM penyediaan DRM rawat jalan. Pada waktu dibuktikan disurvei awal didapatkan masalah di Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan yang tidak sesuai dengan kebijakan SPM. Survei awal dilakukan 2 orang petugas TPPRJ pada pukul 08.00 AM – 11.00 AM dengan mengamati 10 sampel DRM rawat jalan untuk pasien lama rawat jalan umum di dapatkan waktu pelayanan rata-rata selama 10 menit 5 detik, sedangkan untuk pasien baru rawat jalan umum di peroleh waktu pelayanan rata-rata selama 9 menit 13 detik. Penyebab dari permasalahan tersebut yaitu petugas dalam melaksanakan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan belum sepenuhnya dilaksanakan, pada saat wawancara ke salah satu petugas TPPRJ tentang SPM, petugas tersebut belum banyak mengerti tentang SPM yang sudah di tetapkan oleh Direktur Rumah Sait. Staf Rekam Medis di TPPRJ yang berlatar pendidikan Rekam Medis hanya ada satu petugas, selain itu berlatar belakang SMA/SMK sehingga pengetahuan tentang SPM sangatlah kurang. Akibatnya pasien banyak yang mengeluh pada saat pelayanan rawat jalan karena DRM belum sampai ke klinik terkait pegawai pendistribusian DRM rawat jalan hanya ada satu pegawai sehingga perawat mengambil sendiri dokumen kebagian rawat jalan, selain itu permasalahan tersebut dapat menimbulkan mutu dan persepsi pasien yang akan mempengaruhi citra Rumah Sakit bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo kurang menyenangkan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyediaan berkas dokumen rekam medis di TPRJ RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo tahun 2016

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan data sebagai hasil penelitian. Metode yang digunakan observasi dan wawancara yaitu metode penelitian dengan meninjau langsung objek yang diteliti. Pada metode observasi penelitian ini meninjau waktu penyediaan DRM rawat jalan kepada petugas pendaftaran rawat jalan. Sedangkan yang diwawancarai yaitu petugas pendaftaran rawat jalan dan Kepala Rekam Medis Pendekatan yang digunakan yaitu *cross sectional* dengan cara menganalisa variabel-variabel penelitian yang bersifat sewaktu dan tidak diikuti kejadian masa lampau atau masa depan.⁽⁵⁾

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh petugas TPRJ pelayanan pasien umum sebanyak 9 orang dan Kepala Rekam Medis, sedangkan objek penelitian ini yaitu pelaksanaan SPM pelayanan TPRJ pasien umum di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo. Sampel dalam penelitian ini adalah total populasi

HASIL

1. Karakteristik petugas TPPRJ (Tempat Pendaftaran Rawat Jalan)

Tabel 1

Karakteristik Petugas TPPRJ

| No | Petugas TPPRJ | Umur (th) | Jenis Kelamin P/L | Pendidikan Terakhir | Lama Kerja (th) |
|----|---------------|-----------|-------------------|---------------------|-----------------|
| 1 | A | 32 | P | SMA | 3 |
| 2 | B | 30 | P | S1 Ekonomi | 7 |
| 3 | C | 31 | P | SMA | 7 |
| 4 | D | 25 | P | SMK | 5 |
| 5 | E | 32 | P | SMA | 2 |
| 6 | F | 56 | P | SD | 24 |
| 7 | G | 22 | L | SMK | 2 |
| 8 | H | 34 | L | SMA | 10 |
| 9 | I | 33 | L | S1 Ekonomi | 8 |

Sumber : Hasil wawancara petugas TPPRJ / data primer

2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan DRM

Berikut hasil observasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan DRM Rawat Jalan Pasien Umum ke 9 petugas TPPRJ di RSUD KRT.Setjonegoro Wonosobo. Rumah Sakit diketahui sudah mempunyai Standar Pelayanan Minimal penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yaitu 10 menit.

Standar Pelayanan Minimal dalam Penyediaan DRM Rawat Jalan

Tabel 2

Pasien Umum

| NO | Petugas TPRJ Pasien Umum | Total Waktu Penyediaan DRM Pasien Umum | Standar Waktu |
|----|--------------------------|--|----------------|
| 1 | A | 11 menit 59 detik | Belum tercapai |
| 2 | B | 11 menit 48 detik | Belum tercapai |
| 3 | C | 14 menit 24 detik | Belum tercapai |
| 4 | D | 4 menit 49 detik | Sudah tercapai |
| 5 | E | 13 menit 56 detik | Belum tercapai |
| 6 | F | 2 menit 26 detik | Sudah tercapai |
| 7 | G | 1 menit 9 detik | Sudah tercapai |
| 8 | H | 6 menit 2 detik | Sudah tercapai |
| 9 | I | 8 menit 1 detik | Sudah tercapai |

Sumber data : Hasil observasi petugas TPRJ

Dari hasil observasi ke 9 petugas TPRJ terdapat hasil 55% (5) orang petugas TPRJ yang sudah tercapai waktu penyediaan DRM Rawat Jalan pasien umum yaitu kurang dari 10 menit sedangkan 45% (4) orang petugas TPRJ yang belum tercapai pada waktu penyediaan DRM Rawat Jalan pasien umum.

3. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan hasil wawancara ke 9 petugas TPRJ tentang kebijakan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan didapatkan hasil sebagai berikut, Rumah Sakit sudah memiliki kebijakan Standar Pelayanan Kesehatan tetapi masih di gabung dengan kebijakan pelayanan pasien. Pada saat wawancara dengan Kepala Rekam Medis tentang pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal terhadap kebijakan

bahwa kebijakan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan harus diubah standar waktunya yaitu diubah menjadi 15 menit penyediaan DRM rawat jalan sebab petugas pendaftaran TPPRJ masih belum mencukupi sehingga penyediaan DRM rawat jalan tidak sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan Minimal yaitu 10 menit. Namun untuk kebijakan Standar Pelayanan Minimal tentang penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan terdapat di SPM saja, tetapi tidak terdapat SOP (*Standar Operasional Prosedur*) tentang penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan. Pada saat wawancara ke 9 petugas TPPRJ terdapat (5) orang petugas yang sudah mengerti pengetahuan tentang kebijakan Standar Pelayanan Minimal dan (4) orang petugas TPPRJ yang belum mengerti pemahaman tentang kebijakan SPM penyediaan DRM rawat jalan, hanya saja adanya tentang SOP pendaftaran pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara ke Kepala Rekam Medis tentang prosedur pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Penyediaan DRM rawat jalan bahwa standar waktu penyediaan DRM rawat jalan belum sesuai dengan target 10 menit karena kondisi sekarang pasien semakin meningkat dan kekurangan petugas pendaftaran. Untuk petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan protap petugas sudah melaksanakan sesuai dengan protap dan SPM. Kebijakan tentang SPM sudah terdapat tentang SPM di Rumah Sakit tetapi belum terdapat SOP tentang penyediaan DRM rawat jalan.

4. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM Rawat

Berdasarkan hasil wawancara SPM penyediaan DRM rawat jalan dikerjakan oleh semua petugas TPPRJ yang terdiri dari 7 petugas dan 2 petugas pendaftaran yang belum melaksanakan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan. Pada saat wawancara ke Kepala Unit Rekam Medis bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM Rawat Jalan belum sesuai dengan target waktu yang telah di buat oleh Kepala Rekam Medis. Penyebab

pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal belum sesuai dengan target disebabkan karena melihat kondisi saat ini pasien yang semakin meningkat tetapi petugas TPRJ hanya 9 petugas sehingga beban kerja belum mencukupi, akibatnya pada saat penyediaan DRM Rawat Jalan lebih dari 10 menit dan perawat poliklinik mengambil sendiri DRM ke bagian Filing dan pendaftaran, seharusnya perawat tidak boleh mengambil sendiri DRM pasien harus dengan petugas TPRJ dan petugas Filing.

Sarana prasarana yang dibutuhkan di rawat jalan untuk penyediaan DRM rawat jalan yaitu petugas TPRJ, KIB pasien untuk mengentry data sosial, komputer, *tracer* untuk mencari dokumen rawat jalan, map DRM, label, dan kotak pendistribusian DRM rawat jalan. Pada pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan dokumen rawat jalan mempunyai kendala-kendala di sarana dan prasarana TPRJ yaitu di antaranya untuk pasien lama pasien tidak membawa KIB, komputerisasi yang sering *error*, DRM masih terdapat di poliklinik atau di bangsal sehingga pada saat pasien ingin kontrol kembali DRM tidak ketemu, untuk pasien baru pasien tidak membawa identitas, dari kendala-kendala di atas pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal tidak berjalan dan tidak sesuai waktu penyediaan dokumen rawat jalan yang sudah dibuat oleh Kepala Rekam Medis

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut Karakteristi petugas TPRJ di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo Usia responden petugas TPRJ paling tua adalah 56 tahun dan yang paling muda yaitu 22 tahun, karyawan yang lebih tua kondisi fisik kurang tetapi ulet dan bertanggung jawab. Lama kerja responden petugas TPRJ paling lama 24 tahun 2 tahun yang baru bekerja, semakin lama responden lama bekerja di

perusahaan semakin berkomitmen terhadap perusahaan. Tingkat pendidikan terakhir responden petugas di TPPRJ paling tinggi yaitu S1 ekonomi yang tingkat pendidikan terakhir responden yaitu SD. Jenis kelamin petugas TPPRJ jenis kelamin laki-laki ada 3 petugas dan jenis kelamin perempuan ada 6 petugas.

2. Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan pasien umum yang dilakukan 9 petugas TPPRJ diantaranya 55 % (5) petugas yang sudah tercapai standar waktunya dalam penyediaan DRM rawat jalan sedangkan 45% (4) petugas TPPRJ yang belum sesuai standar waktunya yaitu melebihi standar waktu 10 menit dalam penyediaan DRM rawat jalan.

3. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal

RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo sudah mempunyai Kebijakan Standar Pelayanan Minimal tetapi masih digabung dengan kebijakan Pelayanan kesehatan. Petugas TPPRJ dalam kebijakan Standar Pelayanan Minimal 4 petugas yang belum mengerti tentang SPM dan 5 petugas yang sudah mengerti tentang SPM. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal terhadap kebijakan target waktu diperbaiki kembali karena melihat kondisi di pendaftaran rawat jalan pasien yang semakin tinggi dan kekurangan petugas pendaftaran menyebabkan penyediaan DRM tidak sesuai dengan standar waktu yang sudah dibuat oleh Direktur Rumah Sakit.

4. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal DRM rawat jalan DRM rawat jalan belum sesuai dengan standar waktu yaitu 10 menit. Penyebab pelaksanaan SPM penyediaan DRM rawat jalan belum tercapai disebabkan adanya kekurangan sistem yang sering *error*, kekurangannya petugas TPPRJ maka perlu ditambahkan waktu penyediaan DRM rawat jalan. Dalam pelaksanaan SPM penyediaan DRM rawat jalan 7 petugas yang sudah menerapkan

pelaksanaan SPM dan 2 petugas yang belum menerapkan pelaksanaan SPM penyediaan DRM rawat jalan.

SARAN

1. Sebaiknya petugas diberikan pelatihan dan pemahaman tentang Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan. Perlu di lakukan pelatihan Rekam Medis tentang Standar Pelayanan Minimal Penyediaan DRM rawat jalan dan dapat ikuti oleh seluruh petugas TPPRJ.
2. Sebaiknya seluruh petugas TPPRJ diberikan sosialisasi tentang Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan dan ilmu Rekam Medis.
3. Untuk Kebijakan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan sebaiknya dibuat SOP dan Protap tentang penyediaan DRM rawat jalan dan perlu perbaikan pelaksanaan SPM terhadap kebijakan yaitu di tambahkan standar waktu penyediaan DRM rawat jalan agar sesuai dengan standar waktu. Dibuat SOP dan membuat langkah kerja tentang urutan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM rawat jalan terkait dengan mutu pelayanan
4. Untuk pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal sebaiknya SIM RS dibarukan dan diperbaiki sistemnya agar tidak sering *error* dalam melaksanakan pendaftaran pasien rawat jalan dan penyediaan DRM rawat jalan menjadi cepat. Untuk petugas TPPRJ dan petugas filing sebaiknya ada lulusan DII Rekam Medis di bagian pendaftaran rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Huffman, E.K. Health information Manajement. Iiyonis: physician record company, 1994
2. Seddon, M.E, French, J.K, Amos, D.J

3. Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Pedoman Catatan Medik, Jakarta., Desember, 1997
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal. Jakarta. 2007
5. Isamel, Sofyan & Sastroasmoro, Sudiggo. Dasar – dasar Metodologi Penelitian Klinis. Sagung Seto. Jakarta. 2002