

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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⁾

Untuk meningkatka nmutu dan efisiensi pelayanan kesehatan dalam rumah sakit tidak terlepas dari pengelolaan Rekam Medis. Pengertian Rekam medis yaitu menurut Permenkes RI No 269/MENKES/Per/III/2008 Rekam Medis di artikan sebagai keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboraturium, segala pelayanan dan tindakan yang di berikan kepada pasien dan pengobatan baik yang di rawat inap maupun rawat jalan dan gawat darurat. ⁽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⁾

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu terlihat dari pelayanan yang baik, ramah, cepat serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan di mulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan di gunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.⁽³⁾ Semakin cepat rekam medis sampai ke klinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan ke pasien.

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 $\geq 90\%$.⁽⁴⁾

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 teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang di berikan oleh Rumah Sakit. 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 tetapkan tahun 2007 sampai 2012 sesuai kondisi/ perkembangan kapasitas daerah. Standar

Pelayanan Minimal dapat di jadikan acuan bagi pengelola Rumah Sakit dan unsure terkait dalam pelayanan di Rumah Sakit terhadap masyarakat.⁽⁵⁾

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah di tetapkan di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo disebutkan standar waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan di TPPRJ adalah ≤ 10 menit yaitu terhitung sejak pasien mendaftar mendapatkan pelayanan dokter. Berdasarkan survey awal yang di lakukan 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 kepada 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 di laksanakan. Pada saat wawancara ke salah satu petugas TPPRJ tentang SPM, petugas tersebut belum banyak mengerti tentang SPM yang sudah di tetapkan oleh Direktur Rumah Sakit. Staf Rekam Medis di TPPRJ yang berlatar pendidikan Rekam Medis hanya ada 1 orang

dan berlatar belakang SMA/SMK ada 6 orang 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

Dengan temuan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tinjauan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyediaan DRM di Tempat Pendaftaran Pasien RawatJalan (TPPRJ) RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo tahun 2016.

B. Rumusan Masalah

Adanya permasalahan petugas dalam pelaksanaan SPM yang tidak sesuai dengan ketentuan di TPPRJ maka dapat di rumuskan pertanyaan yaitu “Bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyediaan berkas dokumen rekam medis di TPPRJ RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo tahun 2016 ? “

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) TPPRJ RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik petugas rawat jalan meliputi umur, jenis kelamin, lama kerja.
- b. Mendeskripsikan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM di TPPRJ.
- c. Mendeskripsikan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal di TPPRJ.
- d. Mendeskripsikan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan DRM TPPRJ pada petugas rawat jalan terhadap kebijakan rumah sakit.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan pelayanan di pendaftaran rawat jalan guna meningkatkan pelayanan dan mutu kesehatan yang ada di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan pengetahuan atau referensi tentang pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal dan pengetahuan petugas pendaftaran di bagian rekam medis.

3. Bagi peneliti

- a. Sebagai memberikan pengetahuan dalam pendalaman materi tentang pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit.

- b. Menambah wawasan dan pengalaman di pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk menerapkan ilmu di masa yang akan datang.
- c. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang di peroleh selama di kuliah dengan yang ada di lapangan, khususnya dalam bidang rekam medis.

E. RuangLingkup

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup yang digunakan dalam penelitian ini adalah ilmu rekam medis dan informasi kesehatan.

2. Lingkup Materi

Materi yang di gunakan penelitian adalah tentang *Quality Assurance* pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan waktu penyediaan dokumen rawat jalan.

3. Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian adalah bagian TPPRJ di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo

4. Lingkup Metode

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara dan Observasi

5. Lingkup Obyek/ Sasaran

Obyek yang di teliti adalah pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di TPPRJ dan subjekny adalah petugas TPPRJ

6. Lingkup Waktu

Penelitian di lakukan mulai bulan Mei 2016

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1

Tabel Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
1	Muhammad Doni Setyawan	Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien di TPPRJ RSUP DR.KARIADI Semarang Tahun 2015	Wawancara dan Observasi	Karakteristik petugas, Sarana dan Prasarana, Prosedur Tetap dan Waktu Tunggu Pasien TPPRJ	Faktor Karakteristik sudah cukup baik tetap masih ada yang berpendidikan menengah, protap sudah cukup baik namun masih perlu di revisi karena tidak mengatur tentang lama waktu proses pendaftaran dan waktu tunggu pendaftaran
2	Desi Ariyani	Tinjauan Kepatuhan Petugas Filing Rawat Jalan Terhadap Protap Filing Rekam Medis di RSUD Kota Semarang 2014	Deskriptif dan Cross-Sectional	Karakteristik dan Kepatuhan	Petugas filing rawat jalan sebagian besar sudah menjalankan protap tetapi ada beberapa aspek yang belum di

laksanakan

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian sebelumnya di RSUP DR. Kariadi dan RSUD Kota Semarang sedangkan peneliti di RSUD KRT. Setjonegoro Wonosobo. Variabel peneliti sebelumnya yaitu karakteristik petugas, sarana dan prasarana, prosedur tetap dan waktu tunggu pasien TPPRJ sedangkan variable peniliti yaitu karakteristik petugas, Standar Pelayanan Minimal, kebijakan dan pelaksanaan SPM. Metode peneliti sebelumnya dengan wawancara kepada petugas TPPRJ dan observasi sedangkan metode peneliti wawancara kepada Kepala Rekam Medis dan petugas TPPRJ.