

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut Puskesmas menurut Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas didukung oleh berbagai faktor yang saling terkait, salah satunya melalui penyelenggaraan rekam medis di setiap pelayanan kesehatan.

Menurut Permenkes Nomor. 269/Menkes/Per/III/2008, rekam medis adalah berkas berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan pasien. Pada intinya rekam medis ini berisi data seluruh kegiatan pelayanan medis pasien. Suatu rekam medis apabila diolah dengan baik, cepat dan tepat waktu maka akan bermanfaat bagi puskesmas untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan. Rekam medis dikatakan bermutu apabila terdapat 4 indikator mutu yaitu, kelengkapan isi rekam medis, keakuratan data, ketepatan waktu, dan memenuhi persyaratan hukum.

Ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis di suatu pelayanan kesehatan dapat dilihat atau dihitung dari pasien melakukan pendaftaran di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Hal ini dikarenakan tempat penerimaan pasien rawat jalan atau yang sering disebut dengan loket pendaftaran merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data pasien. Tidak hanya itu, kecepatan dan ketepatan dalam penyediaan berkas rekam medis ke poliklinik juga harus diperhatikan karena

semakin cepat dokumen rekam medis sampai di poliklinik, maka akan semakin cepat pelayanan yang akan diterima oleh pasien.

Penyediaan dokumen rekam medis pasien yang melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM) akan berpengaruh pada kegiatan pemeriksaan pasien oleh dokter dan mempengaruhi waktu tunggu pasien. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia, dinyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) respon time untuk penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit. Jika semakin lama waktu penyediaan berkas rekam medis, maka akan menyebabkan terjadinya penumpukan pasien dan akan berpengaruh pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 Agustus 2021, didapat bahwa terjadi keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis di Puskesmas Mulyorejo yaitu dengan rata – rata waktu  $> 10$  menit per pasien. Hal ini dikarenakan jumlah petugas rekam medis di bagian pendaftaran terbatas. Adanya kegiatan tambahan seperti vaksin yang diadakan oleh pihak puskesmas membuat jumlah petugas rekam medis yang bertugas di loket pendaftaran menjadi berkurang sehingga membuat petugas sedikit kesulitan dalam hal penyediaan dokumen rekam medis ketika puskesmas sedang kondisi ramai pengunjung. Fasilitas yang kurang memadai, seperti jumlah komputer ataupun koneksi internet yang tidak stabil akan membuat petugas rekam medis kesulitan saat melakukan entri data. Ditambah lagi kurangnya petugas yang memiliki *background* pendidikan rekam medis membuat proses penyediaan dokumen rekam medis menjadi terhambat, karena petugas kurang memiliki kompetensi perekam medis yang sebenarnya. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) juga mempengaruhi waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien karena SOP merupakan acuan dan panduan kerja bagi petugas rekam medis.

Waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo seharusnya dipercepat sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan yaitu  $\leq 10$  menit per pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah jumlah petugas, adanya pembagian kerja dan menambah fasilitas yang mendukung pelaksanaan penyediaan dokumen rekam medis. Apabila permasalahan ini tidak teratasi maka akan menimbulkan terjadinya penumpukan pasien karena waktu tunggu pelayanan yang lama di poliklinik. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Mulyorejo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apa yang menjadi faktor penyebab terjadinya keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### 1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui faktor- faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Puskesmas.

### 1.3.2 Tujuan khusus

1. Mendeskripsikan pelaksanaan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo.
2. Mendeskripsikan rata – rata waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Mulyorejo.
3. Mendeskripsikan faktor *man, money, method, material, dan machine*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat teoritis (keilmuan)

1. Sebagai masukan dan referensi bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang khususnya prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi tenaga rekam medis maupun mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan tentang faktor – faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di puskesmas.

#### 1.4.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan lama penyediaan rekam medis bagi pelayanan kesehatan