

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sarana pelayanan kesehatan yang bermutu telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap orang sebagai salah satu bentuk upaya dalam mencapai tujuan Pembangunan Kesehatan, yaitu tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu upaya untuk mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik dan harga yang terjangkau. Salah satu indikator yang menjadi ukuran dalam aspek penilaian mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis.

Rekam medis adalah berkas berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes, 2008). Dokumen rekam medis merupakan suatu kumpulan catatan yang berisi tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi tentang segala tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan (Permenkes, 2008). Rekam medis mempunyai pengertian yang sangat luas, tidak hanya sekedar kegiatan pencatatan, akan tetapi mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penyelenggaraan rekam medis yaitu mulai pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medik, dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan

serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan atau peminjaman apabila dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Depkes RI, 2004).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes, 2010). Rumah sakit harus memiliki rekam medis sebagai suatu standar pelayanan bidang kesehatan yang berguna untuk peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap seluruh klien (Wahyuni, 2009). Di rumah sakit, penyediaan dokumen rekam medis harus dilakukan, baik untuk pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Tidak hanya mengenai pemberian tindakan pada pasien, dokumen rekam medis juga harus memuat informasi lainnya, yaitu tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, serta pelayanan lain yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan.

Pelayanan rekam medis yang seharusnya berfungsi untuk mendukung proses keperawatan pasien di rumah sakit seringkali menjadi faktor penghambat. Kondisi ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang dalam aspek keandalannya, waktu pelayanan, sikap dalam pelayanan, sarana dan prasarana, maupun ketepatan dalam pencatatan dan pengelompokan pada saat data klien disimpan (Nugraheni, 2015).

Lamanya waktu tunggu di suatu pelayanan kesehatan yang merupakan sasaran mutu rumah sakit dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang akan menentukan apakah pasien tersebut akan tetap

menggunakan layanan kesehatan tersebut atau tidak. Oleh karena itu ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis menjadi aspek yang penting dalam upaya peningkatan mutu suatu rumah sakit.

Data sekunder berdasarkan hasil pengukuran ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan di beberapa fasilitas kesehatan yang terdapat pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masih terdapat banyak masalah mengenai ketidak tepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1. Capaian Ketepatan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di Beberapa Fasilitas Kesehatan

Sumber	Permasalahan Capaian Ketepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis
Penelitian penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit awal bros pekanbaru (maimun, 2017)	Dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan rata-rata 20 – 30 menit . (Standar Pelayanan Minimal 10 menit)
PENYEBAB KETERLAMBATAN PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSU HAJI SURABAYA (Mitha et al., 2020)	Penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memiliki waktu penyediaan dokumen rekam medis di rawatjalan berkisar 24,39 menit .
Penelitian yang dilakukan oleh Ariandari, U pada tahun 2018 di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Keterlambatan penyediaan rekam medis mencapai 64% dengan rata –rata waktu 15 menit 38 detik.
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andria, F. D pada tahun 2015 di RSUD dr. Soekardjo, Tasikmalaya	Terjadi keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis sebanyak 63,64% dengan rata-rata waktu 12,36 menit .
Penelitian oleh Astrid et al. Pada tahun 2020 di unit rawat jalan rumah sakit husada utamasurabayatahun 2020	Penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RS Husada Utama memerlukan waktu lebih dari 10 menit .
Penelitian oleh Suprismawati yang dilakukan pada Juli-Agustus 2018 di RSUD Tidar Kota Magelang	Masih terdapat penyediaan dokumen rekam medis yang lebih dari 10 menit yaitu sebesar 60% dengan waktu penyediaan 33,6 menit.

Sumber: Data Sekunder

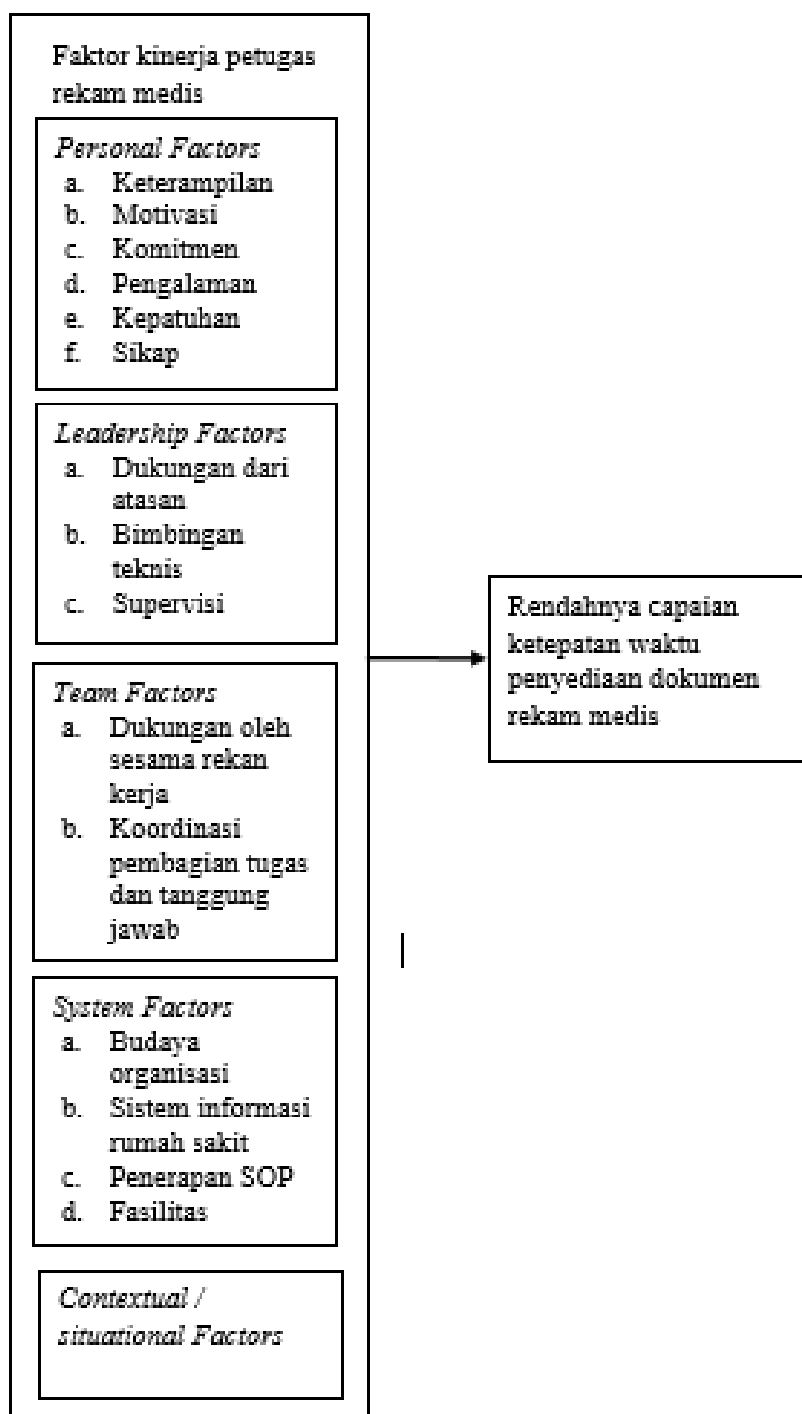
Berdasarkan tabel mengenai angka capaian ketepatan waktu penyediaan

dokumen rekam medis di beberapa sarana pelayanan kesehatan, dapat diketahui bahwa terdapat selisih yang cukup besar di masing-masing fasilitas kesehatan antara target dan capaian, dimana angka ketidaktepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan tergolong sangat tinggi. Sehingga perlu dilakukan kajian mengenai rendahnya angka capaian ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan tersebut. Besarnya selisih atau *gap* antara capaian dengan target, dapat mengindikasikan adanya permasalahan teknis dalam pelaksanaan penyediaan dokumen rekam medis.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 diatas, maka dapat diketahui bahwa terdapat sebuah permasalahan, yaitu rendahnya capaian ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pada sarana fasilitas kesehatan. Terdapatnya masalah yang serupa dari beberapa sumber yang berbeda mengenai topik yang sama merupakan salah satu dasar pengambilan topik permasalahan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai faktor kinerja petugas yang mempengaruhi waktu penyediaan dokumen rekam medis yang didapatkan melalui kajian pustaka dari beberapa penelitian terdahulu.

1.1. Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan data mengenai ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit A yang telah dijabarkan pada pembahasan sebelumnya, tingginya angka ketidaktepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan dapat disebabkan oleh beberapa faktor sebagai berikut:



Gambar 1.1 Identifikasi masalah rendahnya capaian ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis berdasarkan teori Armstrong & Baron (1998)

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijabarkan bahwa masih rendahnya capaian ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis dapat disebabkan oleh kualitas kinerja petugas yang dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1. *Personal Factors*

Faktor pribadi atau *personal factor* merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi prestasi kinerja yang akan dihasilkan oleh seseorang. Beberapa hal yang termasuk dalam faktor pribadi adalah keterampilan, motivasi, komitmen, pengalaman, kepatuhan dan sikan.

a. Keterampilan

Keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam menyiapkan dokumen rekam medis dapat mempengaruhi prestasi kerja petugas. Keterampilan petugas diperoleh dari kemampuan yang dimiliki berdasarkan kompetensi yang sudah ditentukan oleh lembaga profesinya. Keterampilan merupakan kemampuan petugas dalam melakukan tugasnya dengan baik. Keterampilan dapat diperoleh melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan sebagainya. Semakin baik keterampilan seorang petugas, maka prestasi kerjanya juga akan baik.

b. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan, baik dari diri sendiri maupun dari orang lain, untuk melakukan sesuatu. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas pasti dipengaruhi oleh motivasi dari dalam dirinya. Tingkat

motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu tidaklah sama Antara satu dengan yang lainnya. Seseorang yang melakukan tugas dengan didasari motivasi yang rendah cenderung tidak maksimal sehingga tidak dapat memperoleh hasil yang memuaskan. Namun petugas yang memiliki motivasi yang tinggi akan merasa bersemangat dan melakukan tugasnya dengan lebih baik.

c. Komitmen

Komitmen merupakan bagaimana seseorang menyelaraskan apa yang dilakukannya dengan nilai dan tujuan organisasi. Keterikatan seorang individu terhadap nilai dan tujuan organisasi akan mendorong individu tersebut untuk melakukan tugasnya sesuai dengan apa yang seharusnya dia lakukan. Dengan adanya dorongan tersebut, maka pelayanan yang diberikan oleh petugas atau individu tersebut akan semakin maksimal.

d. Pengalaman

Pengalaman seseorang biasanya ditentukan oleh seberapa lama dia bekerja dalam bidangnya masing-masing. Pengalaman seseorang dalam bekerja di suatu bidang secara terus menerus dalam waktu yang lama dapat meningkatkan kemampuan operasionalnya. Petugas dapat bekerja dan belajar berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan sebelumnya. Pengalaman yang diperoleh oleh seseorang dapat berupa pengalaman baik atau buruk.

e. Kepatuhan

Kepatuhan seorang petugas terhadap peraturan atau prosedur yang menjadi pedoman dalam melakukan tugas merupakan hal yang sangat mendasar dalam peningkatan kinerja petugas. Segala jenis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien harus dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditentukan karena apabila tidak dilakukan sesuai dengan prosedur maka akan dapat menimbulkan masalah-masalah yang tidak diinginkan. Kepatuhan harus dimiliki oleh setiap petugas karena dapat berpengaruh pada kinerja petugas.

f. Sikap

Sikap yang dimiliki petugas secara tidak langsung akan memberikan pengaruh pada performa mereka. Petugas kesehatan harus memiliki sikap yang positif baik terhadap pasien, rekan kerja, maupun atasannya. Sikap yang baik terhadap pasien dan rekan sejawat akan mempengaruhi kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sikap positif juga harus ditunjukkan terhadap peraturan dan prosedur, sehingga hal tersebut akan mendorong petugas untuk berperilaku positif dan meningkatkan performa kinerjanya.

2. *Leadership Factors*

Kepemimpinan merupakan proses mengarahkan dan mempengaruhi kegiatan yang berhubungan dengan tugas (Djunawan, 2015). Faktor kepemimpinan sangat penting dalam menentukan kinerja petugas karena dengan adanya pemimpin maka pembagian tugas dan tanggung jawab akan lebih teratur dan

terarah. Pemimpin dapat memberikan arahan pada petugas dan petugas dapat memberi masukan kepada pimpinan. Dengan adanya komunikasi dua arah yang efektif antara pimpinan dan bawahan, maka pekerjaan akan memperoleh hasil yang lebih maksimal.

a. Dukungan dari atasan

Dukungan yang diberikan oleh atasan merupakan salah satu factor untuk meningkatkan motivasi dalam diri seseorang. Pimpinan dapat memberikan dukungan berupa pujian, penghargaan, dan sebagainya sebagai salah satu bentuk dukungan kepada petugas yang memiliki kinerja yang baik. Pimpinan juga dapat memberikan dukungan secara fisik maupun mental pada petugas yang mungkin memiliki performa yang kurang baik dengan berbagai cara. Adanya dukungan dari atasan akan membuat petugas lebih merasa dihargai sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan.

b. Bimbingan teknis

Bimbingan teknis harus diberikan oleh atasan kepada petugas teknis untuk meningkatkan performa mereka dalam melakukan tugas. Sama halnya dengan pelatihan, bimbingan teknis juga merupakan salah satu cara dalam peningkatan keterampilan petugas. Bimbingan teknis juga dapat membantu petugas yang menemukan kesulitan dalam proses bekerja. Semakin banyak dan beragam pelatihan atau bimbingan yang diperoleh petugas, maka akan meningkatkan keterampilan dan kinerja dalam memberikan pelayanan.

c. Supervisi

Supervisi merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi kinerja dan prestasi kerja seseorang. Supervisi merupakan kegiatan pembinaan, monitoring, dan evaluasi yang dilakukan oleh *supervisor* terhadap kinerja petugas untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan peraturan. Supervisi yang dilakukan akan dapat menentukan bagaimana kinerja petugas, sehingga dibutuhkan pelaksanaan *supervise* yang baik agar kinerja petugas juga dapat membaik.

3. *Team Factors*

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan, tentu peran rekan dalam satu tim akan menentukan performa tim secara keseluruhan. Adanya koordinasi yang baik dan hubungan yang positif dalam tim merupakan hal mendasar yang akan menjadikan performa tim tersebut menjadi lebih maksimal.

a. Dukungan oleh sesama rekan kerja

Selain adanya dukungan dari atasan, dukungan sesama rekan kerja juga dapat mempengaruhi adanya peningkatan kinerja seseorang. Hubungan yang baik dan saling mendukung antar sesama rekan kerja akan membuat suasana kerja lebih nyaman. Adanya dukungan antar teman sejawat juga akan meningkatkan kerjasama dan koordinasi yang baik di dalam suatu tim sehingga kualitas kinerja yang dihasilkan juga akan menjadi lebih baik.

b. Koordinasi pembagian tugas dan tanggung jawab

Koordinasi mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab sesama rekan

kerja sangat dibutuhkan untuk menghindari adanya miskomunikasi antar petugas. Adanya pembagian yang tepat terhadap tanggung jawab juga akan dapat mengatur beban kerja yang dimiliki oleh setiap petugas sehingga tidak akan terjadi masalah mengenai beban kerja yang berat dan sebagainya. Pengembanan tanggung jawab suatu tugas ke petugas yang tepat juga akan mengurangi kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan yang akan dibuat oleh petugas sehingga performa tim secara keseluruhan akan dapat meningkat.

4. *System Factors*

a. Budaya organisasi

Budaya organisasi adalah hal yang penting dalam kehidupan suatu organisasi. Semakin baik budaya organisasi, maka akan makin baik pula kinerja yang dilakukan oleh organisasi tersebut maupun individu didalamnya. Suatu budaya organisasi akan menunjukkan karakter dari organisasi tersebut.

b. Sistem informasi rumah sakit

Sistem yang digunakan oleh rumah sakit juga dapat berpengaruh pada kinerja dari petugas rekam medis. Rumah sakit harus memastikan bahwa sistem yang mereka gunakan telah sesuai dengan standar dan mudah dipahami oleh pemakai atau petugas. Penggunaan sistem yang terlalu rumit akan menghambat performa dari petugas itu sendiri.

c. Penerapan SOP

Penerapan SOP, pedoman pelaksanaan, maupun petunjuk teknis akan menentukan bagaimana kinerja yang akan dihasilkan oleh seseorang. Melakukan pekerjaan dengan berpedoman peraturan berarti petugas telah melakukan pekerjaannya sesuai standar sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dari petugas itu sendiri.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu hal yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Keterlambatan sering terjadi dalam pelaksanaan tugas karena tidak tersedianya alat yang diperlukan oleh karena itu diperlukan peralatan yang cukup dan sesuai dengan tugas dan fungsi yang akan dilaksanakan (Sarwoto dalam Handayani, 2012).

5. *Contextual/situasional Factors*

Lingkungan kerja akan memiliki pengaruh terhadap kinerja petugas. Faktor situasional disini ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan eksternal maupun internal.

1.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah, peneliti menentukan batasan masalah dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan terarah, yaitu identifikasi mengenai sumber daya (petugas) yang terdapat di dalam faktor organisasi dan faktor individu. Hal tersebut didasarkan pada beberapa penelitian sebelumnya yang

menyatakan bahwa kinerja petugas dan ketersediaan SDM menjadi salah satu faktor dominan yang mempengaruhi waktu pelayanan di rumah sakit.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor kinerja yang mempengaruhi ketidaktepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis?
2. Bagaimana pengaruh *system factors* dengan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan?
3. Bagaimana pengaruh *personal factors* dengan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan?
4. Bagaimana pengaruh *leadership factors* dengan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan?

1.4. Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Menganalisis faktor kinerja petugas yang berhubungan dengan ketidaktepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis di unit pelayanan rawat jalan.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi ketidaktepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis
2. Menganalisis pengaruh *system factors* petugas dengan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan

3. Menganalisis pengaruh *personal factors* dengan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan
4. Menganalisis pengaruh *leadership factors* dengan ketepatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan