

ABSTRACT

There are four indicators of medical record quality objectives, one of which is the time to provide outpatient medical record documents. The faster the provision of medical record documents available, the faster the services provided to patients. The minimum service standard for providing outpatient medical record documents is ≤ 10 minutes. But the reality in Haji Surabaya Hospital is that the provision of outpatient medical record documents is still experiencing delays. This research was conducted to find out what obstacles exist in the process of providing outpatient medical record documents in Surabaya Haji Hospital using the Theory of Constraint.

This research was conducted by observational method with cross sectional and descriptive design. The number of samples was 81 documents and 13 medical records officers were involved in the provision of outpatient medical record documents. This study was conducted for 1 week in the outpatient medical records unit of Surabaya Haji Hospital. The study was also completed with interviews with medical record officers involved in providing outpatient medical record documents.

The average time for providing outpatient medical record documents at Surabaya Haji Hospital is 29 minutes. Stages that require the longest time are document search and document delivery. Constraints that exist in the process of providing outpatient medical record documents are man constraint, material constraint, constraint method, machine constraint, machine constraint, time constraint and information constraint caused by incomplete patient identity, accumulation of chirps at peak hours, occurrence of misfiles, documents medical records that are not found in storage shelves, inadequate storage shelves, incompatibility with job desc with SPO, distribution officers' behavior that has not been consistent, document delivery is still manual using trolley, distance and poly layout are far from medical record units and distribution errors by officer.

Keywords: provision of medical record documents, outpatients, constraint

ABSTRAK

Terdapat empat indikator sasaran mutu rekam medis, salah satunya merupakan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan. Semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis yang tersedia akan semakin cepat pula pelayanan yang diberikan kepada pasien. Standar pelayanan minimal untuk penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah ≤ 10 menit. Namun kenyataannya di RSUD Haji Surabaya penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan masih mengalami keterlambatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kendala apa saja yang ada pada proses penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan RSUD Haji Surabaya menggunakan *Theory Of Constraint*.

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasional dengan rancangan *cross sectional* dan deskriptif. Jumlah sampel sebanyak 81 dokumen dan 13 petugas rekam medis yang terlibat dalam penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan. Penelitian ini dilakukan selama 1 minggu di unit rekam medis rawat jalan RSUD Haji Surabaya. Penelitian juga dilengkapi dengan wawancara kepada petugas rekam medis yang terlibat dalam penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan.

Rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Haji Surabaya sebesar 29 menit. Tahapan yang membutuhkan waktu paling lama adalah pencarian dokumen dan pengiriman dokumen. Kendala yang ada dalam proses penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yaitu *man constraint*, *material constraint*, *method constraint*, *machine constraint*, *machine constraint*, *time constraint* dan *information constraint* yang disebabkan karena identitas pasien tidak lengkap, penumpukan kitir pada *peak hours*, terjadinya *misfile*, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan di rak penyimpanan, rak penyimpanan yang kurang memadai, ketidaksesuaian *job desc* dengan SPO, perilaku petugas distribusi yang belum konsisten, pengiriman dokumen masih manual menggunakan trolley, jarak dan tata letak poli yang jauh dari unit rekam medis dan kesalahan distribusi oleh petugas.

Kata kunci : penyediaan dokumen rekam medis, rawat jalan, kendala