

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu, menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain (Andria, 2015).

Semakin meningkatnya jumlah pasien juga akan berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Data pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yaitu tahun 2015 ke tahun 2016 meningkat sebesar 0,27% dari jumlah 11.217 pasien menjadi 14.209 pasien, sedangkan tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 0,66% yaitu dari jumlah 11.217 pasien menjadi 23.635 pasien.

Data diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono selalu mengalami peningkatan jumlah pasien, sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih optimal untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang prima.

Salah unsur utama dalam pelayanan kesehatan yang prima layanan medis yaitu berupa data rekam medis (Istirochah, 2016).

Menurut Permenkes No: 269/Menkes/Per/III/2008 menyatakan bahwa

“Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepadap pasien dalam rangka pelayanan kesehatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.”

“Isi rekam medis merupakan sumber informasi pasien sehingga ketidaklengkapan rekam medis dapat memberikan dampak yang tidak baik bagi proses pelayanan kesehatan kepada pasien yang nantinya dapat berdampak pada mutu pelayanan. Disamping itu, analisis terhadap riwayat penyakit serta tindakan medis yang tidak dapat dilakukan secara baik akan berdampak pada keselamatan pasien”.

Untuk itu, data rekam medis di rumah sakit harus mengandung informasi yang lengkap dan akurat karena diperlukan dalam proses pencatatan dan pelaporan secara rutin untuk kesembuhan pasien.

Kriteria yang memuat penilaian tentang sistem penyimpanan rekam medis dalam *Standard Operational Procedure* (SOP) adalah adanya sistem yang memandu penyimpanan dan pemrosesan rekam medis. Namun pada kenyataannya di beberapa layanan kesehatan masih terdapat *mis file* dalam pemrosesan rekam medis (Nindyakinanti dan Budi, 2017).

SOP pelayanan merupakan alur pemberian pelayanan rekam medis yang diberikan tenaga kesehatan untuk mengambil data pasien yang telah

tersimpan di instalasi rekam medis. SOP tersebut diberikan agar proses pelayanan rekam medis dapat tercatat dan dapat dipertanggung jawabkan dengan baik. Standar Operasional Prosedur (SPO) rekam medisterdiri dari SOP pelayanan yaitu alur pemberian pelayanan rekam medis untuk mengambil data pasien yang telah tersimpan di instalasi rekam medis, SOP pencatatan yaitu tata cara pencatatan oleh petugas kesehatan dalam memberikan catatan tindakan dan siapa saja yang berhak memberikan catatan rekam medis dan SOP penyimpanan yaitu tata cara yang dipergunakan oleh pihak internal instalasi rekam medis dalam menyimpan berkas rekam medis (Nugraheni, 2015). Data rekam medis yang tidak lengkap dapat mengurangi analisa dokter terhadap riwayat penyakit pasien. Proses pertama dalam pelayanan rekam medis adalah unsur masukan yaitu melakukan input data berdasarkan ketersediaan data pasien dan data penunjang lainnya (Sanjaya dan Oktavia, 2015).

Dampak perbaikan derajat kesehatan tersebut hanya dapat dicapai, apabila sistem pelayanan administrasi rekam medik rawat inap sesuai dengan unsur-unsur pokok yang harus dilalui dan sesuai dengan desain implementasi yang telah dikembangkan (Alvandi, 2015). Berdasarkan pengamatan, di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono, sistem pelayanan administrasi rekam medis masih mengalami kendala dalam keterlambatan pelayanan. Walaupun sudah ada standar operasional

prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam penyediaan pelayanan di Rumah Sakit, namun sistemnya belum berjalan lancar. Masukan berupa input data rekam medik pasien petugas mengalami kesulitan menelusuri data rekam medik pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini masih lambatnya sistem pelayanan administrasi rekam medik yang disebabkan oleh keterlambatan pencarian input data rekam medik pasien oleh petugas serta dampaknya menghambat proses analisis dokter terhadap riwayat penyakit pasien, sehingga sasaran atau target kelancaran pelayanan kesehatan yang diinginkan belum efektif dan Standar Operasional Prosedur belum mampu dilaksanakan secara optimal.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui optimalisasi pelayanan rekam medis berdasarkan penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui sistem informasi pelayanan dalam pencarian input data rekam medik pasien dalam proses layanan Di Rumah Sakit.
- b. Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

### **1. Manfaat Teori**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen rumah sakit khususnya bidang kesehatan tentang optimalisasi pelayanan rekam medis berdasarkan penyusunan standar operasional prosedur di Rumah Sakit.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada pihak pemerintah dan manajemen rumah sakit dalam hal optimalisasi pelayanan rekam medis berdasarkan penyusunan standar operasional prosedur di Rumah Sakit.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi khususnya berkaitan optimalisasi pelayanan rekam medis berdasarkan penyusunan standar operasional prosedur di Rumah Sakit