

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu tujuan penyelenggaraan rekam medis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diantaranya adalah pelayanan rekam medis tepat waktu (Permenkes, 2022).

Pendaftaran pasien di rumah sakit dibagi menjadi beberapa bagian antara lain pendaftaran pasien rawat jalan, pendaftaran pasien rawat inap dan pendaftaran pasien gawat darurat. waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan menjadi salah satu indikator kepuasan pasien yang akan mempengaruhi mutu pelayanan di rumah sakit (Torry et al., 2016). Dalam penyediaan berkas rekam medis yang merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang telah ditetapkan waktunya sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal disebutkan bahwa indikator mutu pelayanan rawat jalan adalah waktu tunggu di rawat jalan. Dalam menentukan indikator standar waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu ≤ 10 menit dan waktu penyediaan rekam medis rawat inap adalah ≤ 15 menit.

Beberapa penelitian terkait waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu berdasarkan penelitian Wulandari dkk (2020) di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten diketahui bahwa jumlah berkas rekam medis rawat jalan

memiliki angka keterlambatan penyediaan tertinggi terjadi pada bulan Juni 2019 yaitu sebesar 44,66% berkas. Penelitian yang dilakukan oleh Sucipto dkk (2019) di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan diketahui bahwa bagian poli mengalami keterlambatan dengan rata-rata waktu 20 menit terdiri atas 96 rekam medis (96%) terlambat dan 4 rekam medis (4%) disediakan sesuai standar dari total 100 rekam medis yang dilakukan observasi.

Menurut penelitian Febriarini dkk (2022) di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi menunjukkan bahwa dari 106 berkas rekam medis pasien rawat jalan yang berkunjung di rumah sakit, ditemukan penyediaan berkas rekam medis tepat waktu sebanyak 59 (55,66%) rekam medis dan yang tidak tepat waktu sebanyak 47(44,34%) rekam medis. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Murni (2024) di rumah sakit X Bogor, diketahui terdapat 54 (54%) berkas yang waktu penyediaannya melebihi standar (> 10 menit) dan 46 (46%) berkas dengan waktu yang sudah sesuai standar (≤ 10 menit) dari 100 berkas rekam medis.

Berdasarkan penelitian oleh Dewi (2022) di rumah sakit Hermina Depok terdapat bahwa Rata-rata kecepatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan dengan jumlah sampel 100 berkas yang dilakukan tanggal 26 – 28 April 2021 adalah 15 menit 40 detik. Waktu tercepat dalam penyediaan berkas rekam medis yaitu 1 menit 36 detik, sedangkan waktu terlama dalam penyediaan berkas rekam medis yaitu 38 menit 57 detik.

Demikian juga penelitian Ariyani (2022) di RSUD Tebet, diketahui 48 rekam medis (45,71%) telah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional ≤ 15 menit, sedangkan 57 rekam medis (54,28%) belum sesuai Standar Prosedur

Operasional >15 menit dengan rata-rata waktu penyediaan rekam medis 15,67 menit. Waktu tercepat adalah 10 menit dan waktu terlama adalah 25 menit. Penelitian yang dilakukan oleh Supriadi dkk (2020) diketahui bahwa terdapat sebanyak 144 atau 60% dari berkas rekam medis dengan waktu penyediaan ≤ 10 menit sedangkan 98 atau 40% berkas rekam medis memerlukan waktu penyediaan >10 menit.

Penelitian yang dilakukan oleh Susilo (2022) di RSUD Ungaran terdapat bahwa dari 100 berkas rekam medis rawat jalan pasien yang berkunjung rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis adalah 19,94 menit, belum sesuai dengan SPM RS dan standar prosedur operasional (SPO) yang sudah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan penyediaan DRM rawat jalan dari 5M model ditemukan 2 M yang berpengaruh, yaitu faktor manusia dan metode.

Sesuai penelitian yang dilakukan oleh Henri dkk (2023) di rumah sakit Sari Mutiara Lubuk Pakam, menunjukkan hasil pada perhitungan waktu penyediaan dokumen rekam medis di poliklinik rawat jalan adalah 13 menit 40 detik dan sebanyak 52% dari penyediaan dokumen rekam medis melebihi waktu yang direkomendasikan Peraturan Kementerian Kesehatan RI (≤ 10 menit).

Menurut penelitian Nazilah (2025) di RS X Purbalingga, menjelaskan bahwa dari 44 berkas, 13 berkas (30%) disediakan dalam waktu ≤ 10 menit, sementara 31 berkas (70%) melebihi 10 menit. Rata-rata waktu penyediaan berkas adalah 13 menit.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020), tentang analisa waktu tunggu pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TP2RJ) di rumah sakit, terdapat bahwa rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru adalah 7 menit 27 detik dan untuk pasien lama adalah 14 menit 16 detik. Adapun faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan yaitu pencarian rekam medis di penyimpanan. Sumber manusia yang meliputi jumlah petugas, Pendidikan, umur dan masa kerja dimana yang sangat mempengaruhi pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan penelitian Robinson (2020) tentang faktor yang mempengaruhi waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Wangaya Kota Denpasar, menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap waktu tunggu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan yaitu faktor *machine* (sarana dan prasarana) dan faktor *method* (SPO), sedangkan variabel yang tidak berpengaruh yaitu faktor *man* (jumlah petugas, pendidikan, dan masa kerja). Faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap waktu tunggu penyediaan rekam medis adalah faktor *machine* (sarana dan prasarana).

Demikian penelitian Nababan (2021) di poliklinik rawat jalan RSUD Doloksanggul menjelaskan bahwa keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik rawat jalan disebabkan oleh faktor *man*, yaitu kedisiplinan petugas. Kemudian faktor materials, yaitu kerusakan pada rekam medis, kejadian misfile (salah letak), serta rekam medis tidak ditemukan di rak filing. Selanjutnya ada faktor machines, yaitu terjadi gangguan atau error pada komputer atau printer, rak rekam medis belum memadai, tracer yang tersedia belum layak. Kemudian faktor

methods, yaitu respon time pengiriman rekam medis belum sesuai dengan Standar Prosedur Operasional.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan, di rumah sakit umum Imelda Pekerja Indonesia saat ini telah melakukan pendaftaran pasien secara elektronik dengan menggunakan aplikasi SIMRS yang sudah terkoneksi dengan RME. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan berjumlah sebanyak 140 pasien setiap harinya dimana sebagian besar adalah pasien asuransi BPJS ditambah dengan pasien asuransi lainnya dan juga pasien yang berobat secara umum. Untuk pelayanan kesehatan pasien tersedia berbagai poliklinik spesialis diantaranya penyakit dalam, anak, *obgyn*, bedah, mata dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ”Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan penelitian dalam membangun motivasi pembuatan penelitian yang sama, sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya serta informasi untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan tentang Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam memahami serta mengkaji secara mendalam mengenai Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.