

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan menghadapi banyak tantangan termasuk peningkatan usia harapan hidup yang cenderung mengubah pola penyakit populasi, kebutuhan pemeliharaan sumber daya kesehatan, peningkatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) kedokteran dan pelayanan kesehatan yang berkembang secara pesat diiringi oleh minat konsumen dalam mengakses informasi melalui internet. Menghadapi semua tantangan ini, organisasi pelayanan kesehatan harus mampu mengoperasikan sistem pelayanannya secara efisien dan efektif (Hatta, 2008).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh sebab itu dalam upaya peningkatan pelayanan rumah sakit memerlukan suatu sistem manajemen yang baik, mulai dari proses perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan sehingga dapat menghasilkan mutu pelayanan yang optimal.

Mutu pelayanan sebuah rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang sudah berjalan di dalamnya. Selain itu, mutu pelayanan juga merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011).

Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada pelayanan medis saja, tetapi juga pada penyelenggaraan rekam medis yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit (Depkes, 2008). Unit rekam medis merupakan salah satu unit yang vital dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanggung jawab dari unit rekam medis dan staf medis yang bersangkutan meliputi pengelolaan isi rekam medis termasuk didalamnya kelengkapan isi, kebijakan penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan, kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian (Murdani, 2007).

Rekam medis mempunyai peranan yang sangat penting untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kegunaan utama rekam medis sebagai bukti perjalanan penyakit pasien dan pengobatan yang telah diberikan, alat komunikasi diantara para tenaga kesehatan yang memberikan perawatan kepada pasien, sumber informasi untuk riset dan pendidikan, serta sebagai sumber dalam pengumpulan data statistik kesehatan (Hatta, 2013).

Berkas rekam medis sangat diperlukan untuk kepentingan pasien, tenaga kesehatan, rumah sakit dan untuk kepentingan di luar rumah sakit, akan tetapi dalam pengelolaan rekam medis masih kurang mendapat perhatian. Hasil penelitian Ulfa (2015) pengelolaan rekam medis belum berjalan dengan maksimal, secara kuantitas petugas sudah mencukupi namun belum berkualitas, belum memiliki Standar Prosedur Pengelolaan Rekam Medis dan uraian tugas rekam medis. Hasil penelitian lainnya, melaporkan sudah ada *Standart Operating Prosedure (SOP)* penyusunan laporan namun belum ada

juknis penyusunan laporan, dari segi pendanaan tidak diberikan dana secara langsung, namun diberi fasilitas untuk menyusun laporan, petugas rekam medis sudah memahami cara menyusun pelaporan namun petugas belum memahami, struktur organisasi di unit rekam medis belum ada, dari segi teknologi sudah memanfaatkan *billing system* dalam menyusun laporan. Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisis data sudah dilakukan namun analisis data belum akurat dan lengkap, pengambilan keputusan sudah memanfaatkan laporan (Handayani,2013).

Indikator mutu rekam medis yang baik yaitu kelengkapan isi, akurat, tepat waktu dan pemenuhan aspek persyaratan hukum (Boekitwetan, 1996). Oleh karena itu, dalam pengelolaan rekam medis, setiap rumah sakit selalu mengacu kepada pedoman atau petunjuk teknis pengelolaan rekam medis yang dibuat oleh rumah sakit yang bersangkutan. Dalam pengelolaan rekam medis untuk menunjang mutu pelayanan bagi rumah sakit, pengelolaan rekam medis harus efektif dan efisien (Giyana, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan observasi dan wawancara di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Surakarta masih ditemukan penempatan petugas rekam medis yang belum sesuai dengan kompetesinya yaitu masih ditemukan petugas rekam di unit rekam medis yang berlatar belakang Sekolah Menengah Atas (SMA). Terkait dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses pelayanan rekam medik sudah baik dan mengacu pedoman teknis bangunan rumah sakit kelas B akan tetapi kuantitas dan pemakaiannya masih belum maksimal yaitu masih di temukan

kurangnya jumlah rak *filing* untuk penyimpanan dokumen rekam medis yang berakibat dokumen rekam medis yang tidak di masukkan ke dalam rak *filing*. Kemudian *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dalam pengelolaan rekam medis sudah ada namun ada beberapa yang tidak sesuai dengan *Standat Operasional Prosedur (SOP)*. Adapun hal yang tidak sesuai dalam pengelolalaan tersebut masih ditemukannya ketidaktepatan waktu pengembalian dokumen rekam medis. *Panismen/Hukuman* telah dilakukan kepada petugas rekam medis yang melanggar aturan akan tetapi hal tersebut masih terulang kembali seperti kedisiplinan kedatangan jam kerja, mendaftar calon pegawai negeri sipil (CPNS) atau instansi lainnya. Pelatihan kepada petugas telah di berikan akan tetapi tidak semua petugas rekam medis menamatkan pelatihan penyeenggaraan rekam medis.

Keberadaan unit rekam medis pada suatu rumah sakit sangat penting karena sebagai sumber informasi yang berasal dari data rekam medis. oleh karena itu perlu adanya manajemen mutu yang baik dalam pengelolaan rekam medis sebagai landasan perencanaan dan untuk menilai kinerja unit pelayanan medis. Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan di unit rekam medis PKU Muhammadiyah Surakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan di unit rekam medis PKU Muhammadiyah Surakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### a. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu pelayanan di unit rekam medis PKU Muhammadiyah Surakarta.

### b. Tujuan Khusus

a. Mengetahui penerapan Perencanaan mutu di Unit Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

b. Mengetahui penerapan monitoring mutu di Unit Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

c. Mengetahui penerapan pemecahan masalah mutu di Unit Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Penulis

Bagi peneliti, karya tulis ilmiah ini dapat menjadi alat dalam menunjang pelayanan kesehatan dan mengaplikasikan ilmu kesehatan masyarakat di dapat selama perkuliahan.

## 2. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih mendalam tentang penerapan manajemen pelayanan di unit rekam medis, serta dapat menganalisis dan mengidentifikasi suatu masalah sekaligus dapat memberikan solusi bagi pemecahan masalah dalam dunia kerja khususnya pada unit rekam medis.

## 3. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi peningkatan mutu pelayanan, khususnya di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta berkaitan dengan manajemen mutu pelayanan yang diberikan dibagian unit rekam medis.