

## ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN WAKTU PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS PELAYANAN RAWAT JALAN

### ANALYSIS OF DETERMINED FACTORS OF TARDINESS PROVIDING DOCUMENTS SERVICE IN OUTPATIENT MEDICAL RECORD UNIT

**Permata Adi Raja<sup>1</sup>, Setya Haksama<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>RSU Haji, Surabaya

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

E-mail: maniezzan\_adiraja@yahoo.co.id

#### ABSTRACT

*One aspect of the implementation efforts of health services quality is the access of health service which is showed by the waiting time of patients. There are a many factors of waiting time of patients and the primary ones is a service time. This research was to determined factors of tardiness providing documents service in outpatient medical record unit in haji surabaya hospital. This research was an observational study with analytic and cross sectional design. The subjects were drawn from the population by accidental sampling with a sample of the patients as many as 70 response. The study was conducted for 2 weeks. The dependent variable is service time and the independent variables are educational level, job experience, employee's behavior, human resources, distance and the outpatient positions, SOP, varieties of patient, amount of clinic, the availability documents, and clinic schedule. Correlation test was obtained the independent variables such as human resources and SOP have a correlation with the services time ( $p < 0,05$ ). Based on regression logistic test, a variables of the human resources ( $p = 0,00$ ) and SOP influenced the service time ( $p = 0,024$ ). The conclusion of this research is the main factor that cause of the length time of standard operating procedure (SOP). The recommendation for Haji Surabaya Hospital are should improvement organizational systems mainly on compliance officers to existing regulations and the addition of a medical record staff of outpatient medical record unit.*

**Keywords:** *determined factors, hospital, medical records, outpatient, tardiness*

#### PENDAHULUAN

Dalam upaya melaksanakan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Menurut Isnati (2007) mengatakan bahwa pelanggan akan keluar atau pindah dari suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebanyak 23% karena waktu tunggu yang lama. Lamanya waktu tunggu dianggap sebagai salah satu penyebab pasien enggan datang lagi ke rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit itu sebagai suatu

sistem. Mutu rekam medis akan menggambarkan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Terdapat empat indikator sasaran mutu salah satunya adalah lama waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap. Survei awal yang dilakukan selama April 2013 dengan 50 sampel berkas rekam medis menunjukkan bahwa waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan di unit rekam medis rawat jalan RSU Haji Surabaya masih tergolong lama. Untuk satu berkas rekam medis, petugas memerlukan 52 menit 59 detik untuk menyiapkan. Lama waktu ini masih jauh dari harapan manajemen agar berkas rekam medis dapat tersedia maksimal 30 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan di RSU Haji Surabaya. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen unit rekam medis pelayanan rawat jalan dalam meningkatkan kualitas waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di unit rekam medis rawat jalan RSUD Haji Surabaya yang harus diantar dokumen rekam medisnya ke poli tujuan yaitu pada poli gigi dan mulut, poli jantung, poli syaraf, poli paru, poli dalam, poli kandungan, poli anak, poli kulit, poli mata, poli THT, poli ortho, poli bedah, dan poli rehab bulan Januari 2014. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random yang datanya dikumpulkan secara *cross sectional*. Lama waktu penyediaan berkas rekam medis dianalisis berdasarkan berbagai faktor yang ada dalam unit kerja. Faktor petugas rekam medis yang dianalisis adalah tingkat pendidikan, pengalaman kerja, perilaku petugas, ketersediaan SDM, dan kepatuhan melakukan SOP penyediaan rekam medis. Sedangkan faktor sarana diidentifikasi berdasarkan jarak dan tata letak poli. Pengaruh berbagai faktor tersebut terhadap penyediaan berkas rekam medis dianalisis dengan uji regresi logistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu pelayanan adalah lamanya waktu yang dipergunakan oleh petugas dalam melakukan kegiatan pelayanan atau saat berlangsungnya suatu kegiatan pelayanan dalam satu hari (Siswitari, 2009). Waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah waktu yang diperlukan sejak pasien dipanggil untuk registrasi dan kitir diterima

oleh petugas rekam medis sampai dokumen rekam medis tersedia di poli tujuan pasien (detik). Waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis pada setiap bagian terlama berasal dari pencarian dokumen yaitu selama 575.57 detik atau setara dengan 9.59 menit dan waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis tercepat bagian pengelompokan sesuai poli tujuan yaitu 25.05 detik.

Proporsi waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yang melebihi SPM lebih banyak dibandingkan dengan yang sesuai dengan SPM. Frekuensi waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan yang melebihi SPM yaitu 62 dokumen atau sebesar 88.57% dan yang sesuai SPM yaitu 8 dokumen atau sebesar 11.43%.

Waktu pelayanan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu sangat cepat, cepat, lama dan sangat lama. Pada hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebanyak 27 dokumen atau sebesar 38.6% merupakan waktu pelayanan dalam kelompok lama. Penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan meliputi beberapa proses. Keseluruhan waktu yang diperlukan mulai proses pendaftaran hingga dokumen rekam medis dikirim dan tersedia di poli tujuan pasien disebut dengan *cycle time*. *Cycle time* meliputi 5 tahap yaitu *processing time*, *inspection time*, *moving time*, *waiting time* dan *storage time* (Rizanti, 2012). Apabila dikaitkan dengan proses pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan maka *cycle time* yang tidak berjalan adalah pada proses:

*Moving time* yaitu aktivitas yang menggunakan waktu dan sumber daya untuk memindahkan bahan

baku, produk dalam proses, dan proses jadi dari satu departemen ke departemen yang lain. Tahapan proses pelayanan penyediaan dokumen rekam medis di unit rekam medis rawat jalan RSUD Haji Surabaya memungkinkan perpindahan dokumen dari satu bagian ke bagian lainnya. Dalam hal ini adalah proses pelayanan pada bagian pendaftaran dimana sering timbul hambatan komunikasi dengan pasien.

*Waiting time* yaitu waktu yang menunjukkan lamanya produk berada dalam suatu departemen sebelum diproses. Dalam pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan sering terjadi penumpukan kitir atau dokumen di tiga tahap, yaitu pada bagian: Pembuatan dokumen pasien baru, pengelompokan kitir sebelum pencarian dokumen pasien lama, pengelompokan poli setelah dokumen rekam medis pasien lama ditemukan.

*Storage time* yaitu aktivitas yang menggunakan waktu dan sumber daya, selama produk dan bahan baku disimpan sebagai sediaan. Waktu penyimpanan ini diakibatkan proses penyimpanan baik itu bahan baku sebelum akhirnya dimulai proses produksi ataupun barang jadi yang disimpan didalam gudang sebagai persediaan (Rizanti, 2012). Berdasarkan hasil pengamatan tidak terdapat dokumen yang tidak ada di rak persediaan unit rekam medis rawat jalan, semua sudah tersedia.

Dari kelima elemen *cycle time*, sebenarnya hanya waktu pemrosesan (*processing time*) saja yang benar-benar produksi actual dari suatu produk. *Processing time* merupakan waktu yang memiliki nilai tambah (*value added time*) bagi produk, sedangkan *storage time*, *moving time*, *waiting time*, *inspection time*, merupakan waktu yang tidak

memiliki nilai tambah (*non value added time*). *Non value added time* sebaiknya dieliminasi atau dikurangi agar biaya-biaya yang berhubungan dengan *non value added activities* dapat berkurang sehingga menghindari pemborosan biaya (Nurlaily, 2010). Dalam hal ini *non value added* dikaitkan dengan waktu pelayanan, untuk meningkatkan waktu pelayanan maka harus mengurangi *non value added*, dan hal ini adalah *moving time*, *waiting time*, *storage time*.

Proses produksi yang ideal akan menghasilkan *cycle time* samadengan *processing time*. Jika proses pembuatan produk menghasilkan *cycle effectiveness* sebesar 100%, maka aktifitas bukan penambah nilai telah dapat dihilangkan dalam proses pengolahan produk, sehingga customer produk tersebut tidak dibebani dengan biaya-biaya untuk aktivitas bukan penambah nilai. Sebaliknya, jika proses pembuatan produk menghasilkan *cycle effectiveness* kurang dari 100%, berarti proses pengolahan produk masih mengandung aktivitas bukan penambah nilai bagi customer (Rizanti, 2012)

Menurut Timpe (1991) terdapat tujuh prinsip mengelola waktu dari setiap fungsi dalam manajemen. Apabila dikaitkan dengan permasalahan diatas, maka permasalahan terjadi pada fungsi pengorganisasian yang tidak berjalan dengan baik. Fungsi pengorganisasian ini biasanya disebut dengan konsolidasi yaitu tugas yang serupa hendaknya dikelompokkan untuk penggunaan waktu dan usaha seekonomis mungkin untuk meniadakan tindakan yang berulang serta gangguan.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis pada setiap

tahap di unit rekam medis rawat jalan yang paling lama adalah waktu pencarian dokumen rekam medis pasien lama. Hal ini dikarenakan adanya penumpukan kitir sebelum dilakukan pencarian dokumen rekam medis pasien lama tersebut. Waktu pelayanan terlama kedua adalah pada tahap tracer dan pengiriman dokumen rekam medis ke poli tujuan. Berdasarkan pengamatan penulis hal

tersebut dikarenakan tata dan letak poli rawat jalan dari unit rekam medis rawat jalan jauh yaitu lebih dari 100 meter dan ada beberapa poli yang terletak pada gedung yang berbeda seperti poli rehabilitasi medik, hemodialisis, kosmetik dan *medical check up*. Hal tersebut menyebabkan keterlambatan waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis pada tahap tracer dan pengiriman dokumen.

Tabel 1 Faktor SDM dan sarana dalam penyediaan dokumen rekam medis

Faktor	n	%	
Tingkat pendidikan			0.898
SMA	7	63.6	
Diploma 3	4	36.4	
Pengalaman kerja			0.885
< 2 tahun	3	27.3	
2-10 tahun	5	45.5	
> 10 tahun	3	27.3	
Perilaku petugas			0.491
Cukup	8	72.7	
Baik	3	27.3	
Ketersediaan SDM			0.000
Petugas pendaftaran pasien baru	35	14.3	
Petugas pendaftaran pasien lama	35	14.3	
Petugas koding	70	28.6	
Petugas filling	35	14.3	
Petugas distribusi	70	28.6	
Kepatuhan pelaksanaan SOP			0.000
Sesuai SOP	8	11.4	
Melebihi SOP	62	88.6	
Jarak dan tata letak poli			0.835
Dekat < 100 meter	36	51.4	
Jauh > 100 meter	34	48.6	

Faktor petugas mengenai pendidikan dan keterampilan petugas adalah SMA dengan keseluruhan petugasnya terampil dan pengalaman kerja petugas rekam medis rawat jalan rata-rata dua sampai sepuluh tahun, serta sebagian besar perilaku petugas yang ada di unit rekam medis pelayanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya baik dengan pengetahuan mengenai alur, protap dan tata letak poli yang baik. Ketersediaan SDM belum mencukupi karena hanya tersedia petugas pendaftaran pasien lama dan petugas distribusi yang telah terpenuhi,

selebihnya petugas di rekam medis rawat jalan masih belum terpenuhi. Jarak dan tata letak poli yang letak dan jaraknya paling dekat dengan unit rekam medis rawat jalan adalah poli gigi dan mulut sedangkan yang paling jauh adalah poli hemodialisis. SOP yang ada di unit rekam medis rawat jalan RSUD Haji Surabaya dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan protap kecuali pada petugas distribusi dan waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP hanya 8 petugas (11.43%) sisanya melebihi SOP.

Faktor pasien mengenai jumlah poli tujuan pasien yang paling banyak dilayani adalah satu poli. Dan waktu pelayanan pendaftaran terlama di unit rekam medis berdasarkan jenis pasien adalah pasien baru dan waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis terlama juga pasien baru.

Uji hubungan yang dilakukan menunjukkan bahwa hanya ada dua faktor yang secara signifikan berhubungan dengan lamanya waktu penyediaan berkas rekam medis di rawat jalan. Untuk menganalisis penyebab keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan dilakukan uji pengaruh terhadap variabel ketersediaan SDM dan kepatuhan petugas dalam melaksanakan SOP rekam medis. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap waktu pelayanan. Sedangkan faktor utama yang menyebabkan keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan yaitu pada faktor kepatuhan pasien dalam melaksanakan SOP.

Ketersediaan SDM mempunyai pengaruh karena secara kuantitas, jumlah petugas rekam medis di unit rekam medis rawat jalan memang belum mencukupi. Sedangkan kepatuhan petugas dalam menjalankan SOP mempunyai pengaruh

terhadap waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan karena SOP maupun buku pedoman penyelenggaraan rekam medis merupakan petunjuk bagi petugas agar menjaga konsistensi, mempertegas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas terkait, melindungi organisasi dan staf dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya dan untuk menghindari terjadinya kesalahan.

## SIMPULAN

Waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD Haji Surabaya secara keseluruhan hanya mempunyai hubungan pada dua variabel yaitu variabel ketersediaan SDM dan variabel SOP. Faktor yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah faktor organisasi yaitu SOP. Untuk mempercepat waktu pelayanan sebaiknya RSUD Haji Surabaya merubah standar yang telah ditetapkan dengan mengurangi waktu pelayanan penyediaan dari standar 30 menit menjadi 20 menit. Sebaiknya proses distribusi penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dilakukan oleh 3 orang petugas yang masing-masing petugas mengantar kesemua poli rawat jalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Business Management. 2007. *Manajemen Waktu*. Diakses dari: <http://id.shvoong.com/business-management/management/1658500-manajemen-waktu/> pada tanggal 5 Februari 2013
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1997. *Pedoman Rekam Medis Rumah Sakit*, Jakarta: Dirjen Bina Pelayanan Medik
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006. *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Indonesia*

- Revisi II*. Jakarta: Dirjen Bina Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Dirjen Bina Pelayanan Medik, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. Undang-undang Republik Indonesia. Nomor 44 tentang *Rumah Sakit*. *Depkes RI*. Jakarta
- Fitroh, Mahyub A. 2006. *Upaya Mempercepat Waktu Pengiriman Status Rawat Jalan*

- RS PHC Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Isniati, 2007. *Mutu Pelayanan Medik Pada Peserta Askes Fakultas Kesokteran*. Padang: Universitas Andalas.
- Nurlaili, Lutfi. 2010. *Skripsi. Penerapan. Just In Time Dengan Meminimumkan Non Value Added Time Pada Proses Produksi Petroganik Di Perkebunan Percobaan Di PT. Petrokimia Gresik*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang *Rekam Medis*, Menkes RI, Jakarta.
- Rizanti, Hertha Erika. 2012. *Skripsi: Analisis Faktor Penyebab Lama Waktu Pelayanan Resep Di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PHC Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Siswitari, A. 2009. *Skripsi: Analisis Pola Waktu Pelayanan Pasien Di Puskesmas Tanjungsari Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Sostroamoro, S. dan Ismael, S. 2002. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: PT. Sagung Seto.
- Surat Keputusan Direktorat Jendral Pelayanan Medik Nomor 78 Tahun 1991 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis.
- Timpe, D., 1991. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis Mengelola Waktu*. Jakarta: PT. Elex Media Computindo.