

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu (UU RI No.44, 2009). Didalam pelayanan rumah sakit terdapat beberapa macam pelayanan salah satunya adalah pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Garda terdepan dari pelayanan rumah sakit adalah di bagian IGD karena di bagian pelayanan IGD dituntut untuk memberikan pelayanan yang peripurna tidak terkecuali suatu apapun.

Pelayanan di rumah sakit meliputi pendaftaran pasien yang terbagi menjadi tiga yaitu pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, dan IGD (UU RI No.44, 2009). Proses pendaftaran pasien yang harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. SPM merupakan teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang telah diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal maka petugas rekam medis harus mematuhi Standar Prosedur Operasional (Permenkes RI No. 269, 2008). Standar Prosedur Operasioanl (SPO) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi (Murniati dan Ramadhanty, 2020). Disetiap bagian pendaftaran pasien diminta untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan SPO yang berlaku. Kepatuhan petugas dalam melaksanakan SPO pelayanan pendaftaran pasien dapat meningkatkan mutu pelayanan rekam medis.

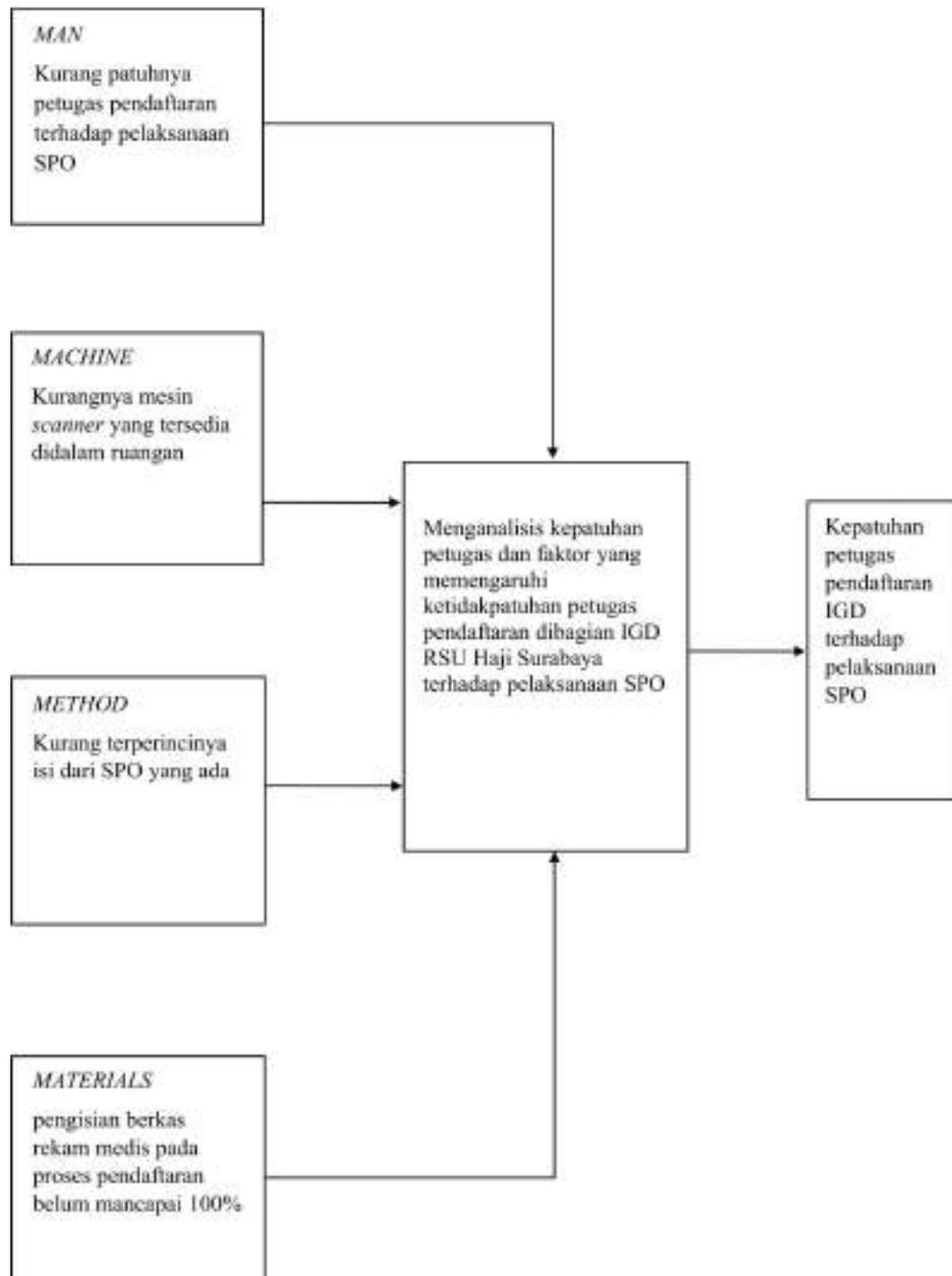
Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya merupakan salah satu rumah sakit tipe A yang terletak di Jalan Manyar Kertoadi, Kec Sukolilo, Kota Surabaya. RSU Haji memiliki pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan telah dilengkapi dengan SPO yang dapat dijadikan acuan bagi petugas rekam medis untuk memberikan pelayanan kepada pasien. SPO harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua petugas rekam medis yang bertugas di bagian pelayanan pendaftaran di bagian unit IGD.

Berdasarkan pelaporan di tahun 2019 hampir 80% pasien di RSU Haji Surabaya menggunakan jaminan BPJS untuk pembiayaannya. Rumah sakit perlu menyiapkan berkas-berkas sebagai persyaratan klaim BPJS, dikarenakan banyaknya pasien jaminan kesehatan tersebut di RSU Haji. Kelengkapan berkas-berkas klaim berguna untuk mendapatkan dana sesuai dengan pelayanan yang telah diterima oleh pasien, sesuai dengan pengajuan diperlukan berkas yang lengkap. Disisi lain pelaksanaan pelayanan oleh petugas pendaftaran Instalasi Gawat Darurat belum dapat memberikan pelayanan yang paripurna sesuai yang diharapkan dengan SPO yang ada. Dibuktikan dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti, di bagian pendaftaran IGD RSU Haji Surabaya masih ditemukan masalah terkait ketidaklengkapan berkas rekam medis pada proses pelayanan pendaftaran IGD yaitu berupa *scan* KTP yang tidak sesuai dengan jumlah pasien yang berkunjung, tidak terisinya nama pengantar pasien, kronologis kejadian pada kasus kecelakaan lalu lintas tidak terisi lengkap, tidak adanya kontak person kepada pasien maupun keluarga pasien. Kurang lengkapnya berkas dan catatan pada proses pendaftaran tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan petugas terhadap pelaksanaan SPO yang

berlaku, hal tersebut dapat menimbulkan beberapa masalah salah satunya akan berdampak pada terhambatnya proses pencairan dana klaim setelah pasien mendapatkan pelayanan serta juga akan berdampak pada penurunan mutu pelayanan di rumah sakit. Hal ini menunjukkan kegiatan pendaftaran belum sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti akan mengangkat topik masalah dengan judul “Analisis Kepatuhan Petugas Pendaftaran IGD Dalam Melaksanakan Standar Prosedur Operasional Di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya”

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

a. *Man*

Faktor *human error*, seperti usia petugas, jenis kelamin, lama bekerja dan latar belakang pendidikan memengaruhi tingkat kepatuhan petugas rekam medis di bagian pendaftaran IGD dalam melaksanakan SPO di RSUD Haji

b. *Machine*

Gangguan pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di bagian pendaftaran IGD masih sering terjadi membuat terhambatnya proses pendaftaran pasien

Kurangnya mesin *scanner* di bagian pendaftaran IGD RSUD Haji, hanya terdapat 1 mesin scanner dan hanya dapat terhubung ke 1 komputer, jika ada masalah pada komputer maka mesin *scanner* tidak bisa digunakan pada saat proses pendaftaran.

c. *Method*

Susunan isi dari SPO kurang terinci terkait dengan tugas dan alur untuk petugas pendaftaran.

d. *Material*

Kelengkapan pengisian berkas rekam medis pada proses pendaftaran pasien berlangsung belum mencapai angka 100%.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada faktor (*Man, Method, Materials*) yang mempengaruhi kepatuhan petugas pendaftaran di bagian IGD

dalam melaksanakan SPO pada periode bulan Juli 2021. SPO yang digunakan pedoman telah disahkan pada tanggal 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Apakah faktor yang memengaruhi kepatuhan petugas pendaftaran di bagian IGD terhadap pelaksanaan SPO di RSUD Haji Surabaya?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis kepatuhan petugas pendaftaran di bagian IGD terhadap pelaksanaan SPO di RSUD Haji Surabaya

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor (*Man*) yaitu karakteristik individu yang memengaruhi kepatuhan petugas pendaftaran di bagian IGD RSUD Haji Surabaya.
- b. Mengidentifikasi faktor (*Method*) yaitu SPO pendaftaran pasien di bagian IGD RSUD Haji Surabaya
- c. Mengidentifikasi faktor (*Materials*) yaitu kelengkapan pengisian berkas rekam medis pada saat proses pendaftaran pasien di bagian IGD RSUD Haji Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dalam proses meneliti sebuah masalah dan dapat menerapkan teori perkuliahan untuk dipraktikan di lapangan

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai salah satu bahan pertimbangan evaluasi dan masukan bagi rumah sakit untuk lebih meningkatkan standar pelayanan minimal khususnya di bagian pendaftaran IGD.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, dan pengembangan ilmu pengetahuan serta materi pembelajaran bahan perbandingan atau masukkan bagi mahasiswa manapun pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama dimasa yang akan datang