

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik di rumah sakit mencerminkan peran sosial sektor kesehatan dalam melayani masyarakat. Di era industri, peran sosial kesehatan menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Oleh karena itu, berbagai fasilitas layanan kesehatan harus lebih mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu merencanakan dan menyusun standar prosedur operasional (SPO) yang akan menjadi panduan kerja (Taufiq, 2019).

Prosedur operasional standar merupakan pedoman atau acuan penyelesaian tugas sesuai fungsi instansi pemerintah dan instrumen penilaian kinerja berdasarkan indikator administrasi, teknis, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, sistem kerja, dan tata kerja pada unit terkait mutu pelayanan. Mutu pelayanan mencakup kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, setiap rumah sakit perlu memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam melaksanakan tindakan medis kepada pasiennya (Ulfa and Sarzuli, 2016).

Perancangan standar prosedur operasional (SPO) dalam setiap tindakan petugas bertujuan menjaga keselamatan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menghindari tuntutan malpraktik. SPO di rumah sakit berfungsi sebagai alat pengendalian layanan yang mencakup aspek kesehatan dan administrasi. Tujuan dari SPO adalah membentuk komitmen kerja dalam menciptakan tata kelola yang baik serta menjadi alat untuk menilai kinerja, baik secara internal maupun eksternal (Taufiq, 2019).

Informasi medis adalah catatan yang terdapat dalam rekam medis pasien dan digunakan untuk berbagai tujuan seperti pembiayaan, administrasi, dokumentasi, dan hukum. Penggunaan rekam medis berkaitan erat dengan pelepasan informasi medis, yaitu permintaan data dari rekam medis untuk tujuan tertentu, baik oleh pasien, keluarga pasien, tenaga kesehatan, atau pihak lain yang diizinkan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Darmawan *et al.*, 2022).

Rumah sakit harus menjaga kerahasiaan rekam medis pasien dan tidak boleh memberikan informasi medis kepada pihak yang tidak berwenang. Selain itu, rumah sakit bertanggung jawab untuk melindungi informasi medis dari potensi kerusakan, kehilangan, pemalsuan, dan akses yang tidak sah (Narendra, Ratna Dewi and Ismiyati, 2020).

Pelepasan informasi medis pasien dapat dijelaskan sebagai tindakan membuka kerahasiaan medis pasien (Narendra, Ratna Dewi and Ismiyati, 2020). Proses pelepasan informasi harus mengikuti Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ditetapkan oleh rumah sakit. SPO adalah panduan yang memuat langkah-langkah proses kerja rutin yang disepakati bersama oleh fasilitas layanan kesehatan, sesuai dengan standar profesi yang berlaku (Putri, 2023).

Standar Prosedur Operasional (SPO) dapat berperan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja secara eksternal dan sebagai panduan internal yang digabungkan dengan pedoman eksternal seperti responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas untuk memastikan akuntabilitas kinerja rumah sakit. Secara umum, penilaian terhadap akuntabilitas kinerja rumah sakit sering kali didasarkan pada standar eksternal. Namun, karena rumah sakit merupakan organisasi publik dengan karakteristik birokratis internal yang khusus, penting bagi unit kerja pelayanan publik untuk memiliki pedoman yang memungkinkan penilaian kinerja rumah sakit berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural. Ini sesuai dengan struktur kerja internal yang diatur dalam SPO sesuai dengan hubungan kerja dalam organisasi terkait (Taufiq, 2019).

Menurut penelitian Darmawan et al. (2022), tidak semua unit kerja memiliki standar prosedur operasional. Standar prosedur operasional penting untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja dengan menyediakan pedoman operasional yang jelas. Hal ini berdampak langsung pada klaim asuransi dan proses pencairan klaim yang dapat merugikan pasien (Darmawan *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil survei awal yang menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya merupakan rumah sakit tipe C dengan memberikan pelayanan kesehatan yang salah satunya asuransi yaitu pelepasan informasi. Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya sudah bekerja sama dengan beberapa asuransi yang menyebabkan banyak permintaan permohonan pelepasan informasi. Sedangkan Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya masih belum adanya SPO tentang Pelepasan Informasi yang menyebabkan beberapa permasalahan yaitu:

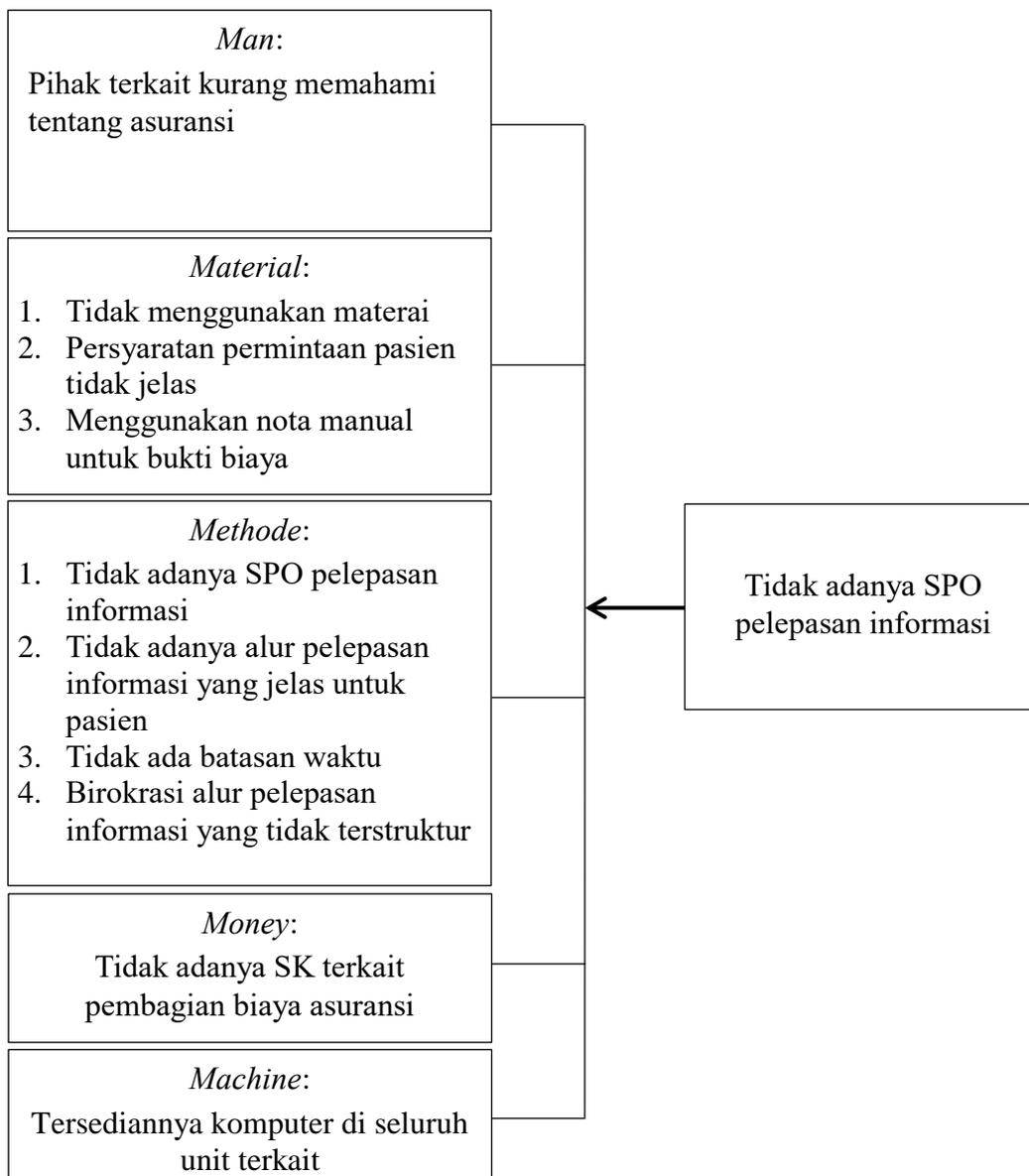
1. Tidak ada batasan waktu
2. Permintaan pasien yang tidak jelas
3. Pembayaran yang menggunakan nota manual
4. Tidak menggunakan materai
5. Alur pelepasan informasi yang tidak terstruktur

Dengan adanya banyak masalah tersebut, perlu dirancang SPO untuk Pelepasan Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya. Tujuan utama dari perancangan SPO ini adalah menyediakan pedoman kerja agar aktivitas rumah sakit dapat terkontrol secara sistematis. Dengan pengendalian yang baik, target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul “Perancangan SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya”. Peneliti tertarik untuk merancang SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis yang isi dalam SPO terdiri dari definisi, tujuan, kebijakan, prosedur dan unit terkait. Jadi penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk merancang SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang tersebut, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut menganalisis perancangan SPO pelepasan informasi rekam medis.



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa tidak adanya SPO pelepasan informasi dapat menyebabkan permasalahan di unsur *Man* yaitu petugas *CSO* kurang memahami jobdesknya, unsur *Material* yaitu tidak menggunakan materai, persyaratan permintaan pasien tidak jelas dan menggunakan nota manual untuk biaya bukti, unsur *Method* yaitu tidak adanya SPO pelepasan informasi, tidak adanya alur pelepasan informasi yang jelas untuk pasien, tidak ada batasan waktu dan birokrasi alur pelepasan informasi yang tidak terstruktur, unsur *Money* yaitu tidak adanya SK terkait pembagian biaya asuransi, dan unsur *Machine* yaitu tersediannya komputer di seluruh unit terkait.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini agar terfokus dan mempermudah penelitian maka peneliti akan membatasi masalah yang diteliti yaitu Perancangan SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya berdasarkan unsur 5M.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana perancangan SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya.

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Merancang SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Gotong Royong Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Menyusun definisi SPO pelepasan informasi rekam medis
2. Menyusun tujuan SPO pelepasan informasi rekam medis
3. Menyusun kebijakan SPO pelepasan informasi rekam medis
4. Menyusun prosedur berdasarkan unsur 5M SPO pelepasan informasi rekam medis
5. Menyusun unit terkait SPO pelepasan informasi rekam medis
6. Merancang SPO pelepasan informasi rekam medis

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat sebagai alat pembelajaran atau meningkatkan keterampilan peneliti dalam merancang SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit atau Tempat Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan yang dapat meningkatkan keamanan pelepasan informasi rekam medis di rumah sakit.
2. Dapat menambah wawasan pengetahuan bagi petugas pentingnya SPO terhadap pelepasan informasi rekam medis.

### **1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi, acuan, dan bahan bacaan di perpustakaan untuk peneliti selanjutnya dalam penelitian tentang Perencanaan SPO Pelepasan Informasi Rekam Medis.