

*Review of the Quality Standards of Medical Record Service at the
Outpatient Reception Site at RSUD Sayang Rakyat*

**Tinjauan Standar Mutu Pelayanan Rekam Medis pada Tempat
Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sayang Rakyat**

Ike Kalatasik Patanggu[✉], Syamsuddin, Mikawati, Narfandi

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Makassar, Indonesia

✉ ikekalatasikpatanggu@gmail.com

Submit: 07-10-2024

Perbaikan: 08-01-2025

Diterima: 09-01-2025

ABSTRACT

Providing services to patients within a predetermined period of time can improve the quality of health services and have a good impact on the hospital. There is Sayang Rakyat Hospital in accordance with the SOP with appropriate service time brackets and adequate facilities. Objective: Knowing the Quality Standards of Service according to the SOP of Medical Records at the Outpatient Reception Place at Sayang Rakyat Hospital. This study used descriptive methods of patient registration population every day 80 / day, as well as medical record officers during the study. Out of 80 patients there were 70 patients in accordance with (<10 minutes) 87.50% while 10 patients did not fit the time or more (>10 minutes). The average service time is 2-5 minutes, the factors causing delays in the provision of medical record documents are medical record documents that have not returned from the poly after service and the wrong insertion of medical record documents. The service is in accordance with the SOP and adequate facilities in admitting patients, it is found that the waiting time for patient services is in accordance with the time standards set, namely (<10 minutes) 87.50% while not according to 10 patients (>10 minutes).

Keywords: *service quality, standards, medical records*

ABSTRAK

Memberikan pelayanan kepada pasien dalam kurun waktu yang telah ditentukan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan berdampak baik bagi rumah sakit, terdapat RSUD Sayang Rakyat telah sesuai dengan SOP dengan kurung waktu pelayanan sesuai serta fasilitas yang memadai. Mengetahui Standar Mutu Pelayanan



sesuai SOP Rekam Medis Pada Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sayang Rakyat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif populasi pendaftaran pasien setiap harinya 80/hari, serta petugas rekam medis selama penelitian. Dari 80 pasien terdapat 70 pasien sesuai (≤ 10 menit) 87.50% sedangkan 10 pasien tidak sesuai waktu (> 10 menit). Rata-rata waktu pelayanan 12 menit/pasien, Faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis yaitu dokumen rekam medis belum kembali dari poli setelah pelayanan dan terjadinya misfile dokumen rekam medis. Pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan fasilitas yang memadai dalam penerimaan pasien, didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien sudah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu (≤ 10 menit) 87,50 % sedangkan tidak sesuai 10 pasien (> 10 menit).

Kata kunci: standar mutu, pelayanan, rekam medis

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat.¹

Mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan dengan baik bila didukung oleh suatu Rekam Medis yang baik harus ditunjang oleh sistem penyediaan rekam medis yang cepat, tepat dan efisien. Jika waktu dalam penyediaan rekam medis rawat jalan dapat terlaksana dengan baik adalah tempat penyimpanan yang memadai. Jarak jangkauan kerja adalah jarak yang ditempuh dalam melakukan suatu proses hingga selesai. Jarak jangkauan kerja adalah pertimbangan dalam dimensi kinerja.

Ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam kurun waktu yang telah ditentukan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan berdampak baik bagi rumah sakit. Pelayanan mutu merupakan hal

¹ Purnama, T., Astika, F., & Asrin, R. (2022). Pencegahan Dan Pemeliharaan Rekam Medis Dari Resiko Kerusakan Di Klinik Pratama Uwa Medika Pekanbaru Prevention and maintenance of medical records from the risk of damage at the Uwa Medika Pekanbaru Primary Clinic Rekam medis merupakan berkas yang berisi . 3(April), 1–7

yang perlu diperhatikan dalam arti sistem pengolahan rekam medis dalam mendapatkan kembali berkas rekam medis yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Waktu penyediaan berkas rekam medis yang cepat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat penyediaan berkas rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pula pelayanan yang diberikan kepada pasien. Standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa waktu penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan adalah <10 menit. Menghitung waktu penyediaan berkas rekam medis dimulai ketika pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas.²

Waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit menurun, waktu yang tidak efisien akan berdampak pada ketidakpuasan pasien dan terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.³

RSUD Sayang Rakyat terutama di poliklinik rawat jalan yang masih melakukan dengan tingkat pasien mulai dari melayani tindakan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, serta pelayanan kesehatan lainnya. Menggunakan standar mutu pelayanan rumah sakit masih tidak sesuai dengan prosedur serta waktu tunggu rawat jalan pasien rekam medis membutuhkan waktu lebih dari yang ditentukan. Oleh karena itu peneliti tertarik dalam mengangkat judul “Tinjauan Standar Mutu Pelayanan Rekam Medis Pada Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sayang Rakyat”.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Tujuan Umum
Diketahui standar mutu pelayanan secara operasional atau sesuai SOP rekam medis pada tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSUD Sayang Rakyat.
2. Tujuan Khusus
 - a. Standar operasional pelayanan rekam medis di tempat penerimaan pasien rawat jalan Diketahui.
 - b. Diketahui waktu tunggu penerimaan pasien rawat jalan.

² Purnama, T., Astika, F., & Asrin, R. (2022). Pencegahan Dan Pemeliharaan Rekam Medis Dari Resiko Kerusakan Di Klinik Pratama Uwa Medika Pekanbaru Prevention and maintenance of medical records from the risk of damage at the Uwa Medika Pekanbaru Primary Clinic Rekam medis merupakan berkas yang berisi . 3(April), 1–7

³ Nurmariza, S., Kholili, U., & Hanafi, A. (2021). Tinjauan Aspek Keamanan dan Kerahasiaan Rekam Medis di Ruang Filling Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 65–82.

METODE PENELITIAN

Penelitian melakukan penelitian Kualitatif Deskriptif adalah metode yang fokus dalam pengamatan langsung fenomena yang terjadi. Pada lokasi penelitian dilakukan di RSUD Sayang Rakyat.

Waktu tunggu pelayana rekam medis rawat jalan pada tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSUD Sayang Rakyat. Pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktubyang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima atau di layani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 10 menit. Kriteria objektif :

- Sesuai: Apabila pelayanan yang di tentukan sesuai dengan prosedur dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
- Tidak sesuai: Apabila terlambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam kurung waktu yang ditentukan sehingga menurunnya tingkat pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini mencangkup populasi dan sampel kemudian tehnik pengumpulan data menggunakan a) Stopwatch, b) Lembar pengamatan (lembar observasi), c) Denominator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1
Prosedur Standar Operasional (Sesuai) dan (Tidak Sesuai)
Penerimaan Pasien Baru Rawat Jalan
di RSUD Sayang Rakyat

RSUD Sayang Rakyat	Penerimaan Pasien Baru Rawat Jalan		
	No.Dokumen	No. Revisi	Halaman
Prosedur Standar Operasional Penerimaan Pasien Baru Rawat Jalan	Tanggal Terbit	Ditetapkan	Dr
Pengertian	Proses kegiatan penerimaan pasien baru, pencatatan identitas pasien baru yang akan berobat ke rawat jalan		
Tujuan	Mendapatkan Identitas Pasien baru rawat jalan		

Kabijakan	Buku Juknis Rekam Meid Dep kes RI dan Permenkes
Prosedur (Sesuai)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap pasien diterima ditempat penerimaan pasien 2. Petugas menulis nomor rekam medis dan nama pada berkas serta membuat kartu identitas berobat (KIB). Petugas memberi penyuluhan tentang kegunaan KIB tersebut. 3. Setelah pasien diwawancarai oleh petugas rekam medis untuk mendapatkan data yang diisi pada ringkasan riwayat pasien, meminta identitas diri daan atau surat rujukan apabila pasien sebagai BPJS 4. Petugas pendaftaran mencatat di buku register penerimaan pasien 5. Pasien dipersilahkan menunggu di poliklinik yang di tuju
Prosedur (Tidak Sesuai)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah pasien mendapatkan pelayanan di poliklinik semua berkas rekam medis rawat jalan diambil oleh petugas distribusi

Tabel 2
Prosedur Standar Operasional (Sesuai) dan (Tidak Sesuai)
Penerimaan Pasien Lama Rawat Jalan
di RSUD Sayang Rakyat

RSUD Sayang Rakyat	Penerimaan Pasien Lama Rawat Jalan		
	No.Dokumen	No. Revisi	Halaman
Prosedur Standar Operasional Penerimaan Pasien Lama Rawat Jalan	Tanggal Terbit	Ditetapkan	Dr
Pengertian	Proses kegiatan penerimaan kunjungan ulang pasien rawat jalan		
Tujuan	Menyediakan rekam medis rawat jalan lama		
Kabijakan	Buku Juknis Rekam Meid Dep kes RI dan Permenkes		
Prosedur (Sesuai)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di tempat penerimaan dengan memperlihatkan kartu berobat (KIB) 		

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien yang lupa membawa KIBnya akan terlebih dahulu dicari kekomputer untuk diperoleh nomor rekam medisnya 3. Petugas pendaftaran mencatat dibuku register penerimaan pasien 4. Pasien dipersilahkan menunggu di poliklinik yang di tuju 5. Petugas penyimpanan mengambil berkas rekam medis dari tempat penyimpanan dan dikirim ke poliklinik yang dituju oleh petugas distribusi
Prosedur (Tidak Sesuai)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas distribusi mengirimkam rekam medis rawat jalan ke poliklinik yang sesuai tujuan pasien tepat waktu 2. Setelah pasien mendapatkan pelayanan di poliklinik semua berkas rekam medis rawat jalan diambil oleh petugas distribusi tepat waktu

Tabel 3

Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sayang Rakyat

No.	Kriteria	Jumlah pasien	Persentase
1.	Sesuai	70	87.50
2.	Tidak sesuai	10	12.50
Total		80	100

(Sumber Data : 2024)

Tabel 1 menggambarkan prosedur SOP rawat jalan pasien baru di RSUD Sayang Rakyat. Tabel 2 menggambarkan prosedur SOP rawat jalan pasien baru di RSUD Sayang Rakyat.

Tabel 3 menggambarkan bahwa dari 80 pasien terdapat 70 (87,50%) dalam kategori sesuai dengan SOP waktu penyediaan (≤ 10 menit) sedangkan 10 (12,50%) dalam kategori tidak sesuai SOP waktu penyediaan (≥ 10 menit).

Pembahasan

1. Standar operasional pelayanan rekam medis di tempat penerimaan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RS Sayang Rakyat, standar mutu di RSUD Sayang Rakyat terkait SOP penerimaan pasien masih terdapat beberapa yang tidak sesuai prosedur dan untuk standar mutu terkait waktu tunggu penerimaan pasien rawat jalan masih terdapat beberapa pasien dengan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh kementerian kesehatan dengan standar waktu untuk melayani pasien baru kurang lebih 7 menit dan untuk pasien lama kurang lebih 5 menit.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Faik, dkk (2019) untuk waktu tunggu pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang terbanyak yaitu tidak baik (>60 menit) sebanyak 159 orang (79,9%). Hal tersebut akan berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu dari kedua hal tersebut yaitu pelayanan pasien baru dan lama belum sesuai dengan SPM yang ditetapkan oleh pemkes nomor 129/MenKes/SK/II/2008 tentang SPM.⁴

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa kepuasan pelayanan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan pihak Rumah sakit dimana kepuasan layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. Waktu Tunggu Penerimaan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan SOP yang ada, dari 80 pasien terdapat 70 (87,50%) pasien sudah sesuai (≤ 10 menit) dengan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis adalah 3 menit/pasien artinya bahwa petugas pada tempat penerimaan pasien rawat jalan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, petugas juga cepat dalam mengambil dokumen rekam medis pasien di ruangan penyimpanan, sedangkan 10 (12,50%) pasien tidak sesuai (≥ 10 menit) dimana rata-rata waktu yang diperlukan adalah 12 menit/pasien dimana hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor penyebab seperti terlambatnya dokumen rekam medis ke ruang poliklinik dan belum dikembalikan ke ruang penyimpanan dikarenakan petugas tidak disiplin dalam pengembalian dokumen rekam medis dimana waktu pengembalian rekam medis adalah setelah pelayanan selesai.

⁴ Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *HIGELA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4), 601-611.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Marta Simanjuntak (2015) menyatakan bahwa Salah satu bentuk pelayanan administrasi di rumah sakit adalah pelayanan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya terutama dengan waktu tunggu yang singkat. Waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan menunjukkan rata – rata 12 menit .Waktu ini dikategorikan lama, karena standar pelayanan rekam medis pasien di pendaftaran untuk rawat jalan yaitu > 10 menit.⁵

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa RSUD Sayang Rakyat memberlakukan Sesuai dengan Waktu tunggu yang sangat cepat sedangkan waktu yang terlama Lebih dari 10 menit. Faktor yang mempengaruhi yaitu dokumen rekam medis belum di kembalikan dari poliklinik, masih terdapat kesalahan dalam penyisipan berkas rekam medis pasien. selain itu waktu tunggu masih professional dalam waktu tunggu yang sesuai prosedur yaitu 2 menit/pasien, dan waktu yang tidak sesuai prosedur 12 menit/pasien. apabila waktu tunggu pasien sesuai standar maka pelayanan yang akan di dihasilkan akan semakin bermutu dan pasien tidak akan merasa jenuh dan bosan karena waktu tunggu yang di berikan memberikan hal positif pada bukti sarana prasarana fasilitas kesehatan sudah mampu memberikan pelayanan yang bermutu pada pasien.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian standar mutu di RSUD Sayang Rakyat terkait SOP penerimaan pasien masih terdapat beberapa yang tidak sesuai prosedur, standar mutu terkait waktu tunggu penerimaan pasien rawat jalan masih terdapat beberapa pasien dengan waktu tunggu yang tidak sesuai.
2. Hasil penelitian untuk waktu tunggu di tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSUD Sayang Rakyat didapatkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien sudah sesuai dengan standar waktu yang di tetapkan yaitu 10 menit.

⁵ Simanjuntak, M. (2016). Tinjauan faktor–faktor yang mempengaruhi waktu tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD. Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 1(1), 22-29.

REFERENSI

- Agiwahyunto, F., & Noegroho, F. (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3).
- Ahmad, Mukhlisiana. 2020. Buku Ajar Kesehatan Reproduksi. Media Sains Indonesia. Bandung.
- Aliefia, B. N., Alfiansyah, G., & Muflihatin, I. (2020). Analisis Lama Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Untuk Pasien Lama Poli Bedah Onkologi di RSAL dr. Ramelan Surabaya Tahun 2020. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*
- Ayuningrum, T. A., Alfiansyah, G., Sugeng, S., & Farlinda, S. (2020). Tinjauan Pelaksanaan Pemeliharaan Dokumen Rekam Medis di Ruang Filling RSUP Dr. Sardjito. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 107–113.
- Fujiawanti, R., Novianty, D. E., & Gunawan, E. (2021). Pelaksanaan Penyimpanan Family Folder Terhadap Efektivitas Penyimpanan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Cikaro. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1574–1580
- Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *HIGELA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4), 601-611.
- Nabila, S. F., Santi, M. W., Tabrani, Y., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 519–528.
- Nurazmi, P., Deharja, A. dan Pandeangan, J. (2020). Tinjauan Pelaksanaan Pemeliharaan Dokumen Rekam Medis. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1)
- Nurmariza, S., Kholili, U., & Hanafi, A. (2021). Tinjauan Aspek Keamanan dan Kerahasiaan Rekam Medis di Ruang Filling Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 65–82.
- Purnama, T., Astika, F., & Asrin, R. (2022). Pencegahan Dan Pemeliharaan Rekam Medis Dari Resiko Kerusakan Di Klinik Pratama Uwa Medika Pekanbaru Prevention and maintenance of medical records from the risk of damage at the Uwa Medika Pekanbaru Primary Clinic Rekam medis merupakan berkas yang berisi . 3(April), 1–7

Ruly Prapitasari dan Nurul Hidayatun, 2020, Konsep Dasar Mutu Pelayanan. *Kesehatan*, Indramayu: CV. Adanu Abimata.

Simanjuntak, M. (2016). Tinjauan faktor–faktor yang mempengaruhi waktu tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD. Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 1(1), 22-29.