

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB LAMANYA WAKTU PENYEDIAAN REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSUD TABANAN

ABSTRAK

Respon time pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan sampai dikirimnya rekam medis ke poliklinik yang dituju. *respon* petugas layanan kesehatan yang baik menjadi indikator kepuasan pasien dalam kualitas mutu pelayanan kesehatan. Dalam permenkes 2008 telah diatur penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu \leq 10 menit. sebanyak 58% penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Tabanan belum memenuhi standar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui berapa rata-rata waktu penyediaan rekam medis rawat jalan dan faktor apa saja penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Tabanan. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk pengambilan data kuantitatif dengan observasi menghitung waktu penyediaan rekam medis dan metode kualitatif dengan melakukan wawancara kepada petugas instalasi rekam medis RSUD Tabanan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Tabanan ialah 13,2 menit dengan presentase 58% tidak tepat waktu dan 42% tepat waktu. Dengan waktu terlama penyediaan ialah 43,3 menit pada poli geriatri. Faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan sering disebabkan *miss file*, rekam medis tidak dikembalikan sesuai prosedur waktu yang ditentukan dan petugas yang menunda pendistribusian disebabkan menunggu rekam medis menumpuk agar banyak baru didistribusikan serta sarana pra sarana yang dianggap masih kurang memadai seperti masih terdapat rak penyimpanan yang rusak, kapasitas ruangan yang kurang besar dan juga faktor ketersediaan SDM yang masih kurang.

Kata kunci : *Respon time*, *Missfile*, SDM, Standar Pelayanan Minimal, Rumah Sakit Umum Daerah Tabanan.

ANALYSIS OF FACTORS CAUSING THE LENGTH OF TIME FOR PROVIDING OUTPATIENT MEDICAL RECORDS AT TABANAN HOSPITAL

ABSTRACT

Service response time is the patient's waiting time for services starting from the patient's arrival at the reception site until the delivery of medical records to the intended polyclinic. The response of good health service workers is an indicator of patient satisfaction in the quality of health service quality. In Permenkes 2008, it has been regulated that the provision of outpatient medical records is ≤ 10 minutes. 58% of the provision of outpatient medical records at RSUD Tabanan has not met the standards.

The purpose of this study was to determine the average time for the provision of outpatient medical records and what factors cause the length of time for the provision of outpatient medical records at RSUD Tabanan. This study used quantitative and qualitative methods. For quantitative data collection by observation, calculating the time of medical record provision and qualitative methods by conducting interviews with Tabanan Hospital medical record installation officers. The results of this study showed that the average time of provision of outpatient medical records at RSUD Tabanan was 13.2 minutes with a percentage of 58% not on time and 42% on time. The longest provision time was 43.3 minutes in geriatric poly. Factors causing the length of time for the provision of outpatient medical records are often due to miss files, medical records are not returned according to the specified time procedure and officers who delay distribution due to waiting for medical records to accumulate so that many new ones are distributed and pre-facilities that are considered still inadequate such as there are still damaged storage shelves, less large room capacity and also factors in the availability of human resources that are still lacking.

Keywords: Response time, Missfile, Human Resources, Minimum Service Standards, Tabanan Regional General Hospital.