

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama diselenggarakan untuk membangun kesehatan masyarakat yang lebih sehat di wilayahnya serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mewujudkan pembangunan kesehatan masyarakat yang lebih sehat, puskesmas harus mempunyai pelayanan kesehatan yang baik salah satunya yaitu pengelolaan data pasien. Pengelolaan data pasien, baik data sosial maupun data pemeriksaan pasien dicatat secara rinci di dalam rekam medis. Rekam medis di fasilitas kesehatan juga menjadi salah satu penilaian pada proses akreditasi. Sehingga fasilitas pelayanan kesehatan juga mempunyai kewajiban administrasi untuk membuat dan memelihara rekam medis.

Pengertian rekam medis secara singkat yaitu catatan medis perjalanan riwayat pasien. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis, menyatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2008). Setiap dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran wajib membuat rekam medis dan harus dibuat segera serta dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan. Rekam medis juga sebagai sumber informasi pasien sehingga perlunya pengelolaan data rekam medis yang baik untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Proses pengelolaan data rekam medis meliputi *assembling*, *coding*, *indexing*, *filling*, *retensi*. Dalam proses ini setiap dokumen rekam medis harus dikembalikan ke bagian *assembling* guna untuk disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku hingga rekam medis berada pada rak *filling*.

Pengembalian rekam medis adalah suatu proses pengambilan rekam medis dari unit pelayanan yang meminjam kembali ke ruang penyimpanan rekam medis. Jika dalam pengembalian rekam medis mengalami keterlambatan maka akan menghambat pengelolaan data. Keterlambatan pengembalian rekam medis juga mempengaruhi dalam pengelolaan rekam medis, hal yang menyebabkan lama waktu pengelolaan rekam medis adalah pengembalian rekam medis rawat inap lebih dari 2 x 24 jam dan pengembalian rekam medis rawat jalan/IGD lebih dari 1 x 24 jam (Yulia, 2017). Rekam medis dikatakan bermutu jika rekam medis tersebut akurat, dapat dipercaya, valid, tepat waktu dan lengkap. Tepat waktu berarti rekam medis harus segera dibuat dan dilengkapi setelah pelayanan. Rekam medis yang telah lengkap harus dikembalikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dalam *standard operational procedure* yang ada. Pengembalian dokumen rekam medis tepat waktu akan dapat tercapai jika petugas memiliki kinerja yang baik (Haqqi et al., 2020).

Puskesmas Siliragung merupakan puskesmas yang terakreditasi madya di Kabupaten Banyuwangi. Puskesmas Siliragung hanya memiliki pelayanan rawat jalan saja dikarenakan lokasi serta tempat yang kurang luas sehingga tidak cukup untuk membangun ruang baru untuk rawat inap. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan Januari 2021, dalam pelaksanaan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan masih ditemukan beberapa masalah yaitu sering terjadinya keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan. Menurut data dari sub bagian rekam medis, selama bulan Juli 2020 – Juni 2021 poli umum memiliki persentase keterlambatan yaitu 4,95% dari 8.314 berkas. Poli gigi memiliki persentase keterlambatan yaitu 3,06% dari 1.922 berkas, dan poli KIA mengalami keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dengan persentase 41,19% dari 3.459 berkas. Dari hasil persentase tersebut poli KIA mengalami banyak sekali keterlambatan berkas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada bagian poli KIA.

Berikut data persentase keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA pada bulan Juli 2020 – Juni 2021 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Persentase Keterlambatan Pengembalian DRM Rawat Jalan Poli KIA pada bulan Juli 2020 – Juni 2021

No	Bulan	Total DRM	Total DRM Terlambat	Persentase Keterlambatan
1	Juli	248	142	57,3%
2	Agustus	325	166	51,0%
3	September	247	135	54,7%
4	Oktober	271	169	62,4%
5	November	370	195	52,7%
6	Desember	292	65	22,3%
7	Januari	284	33	11,6%
8	Februari	282	49	17,4%
9	Maret	373	148	39,7%
10	April	273	155	56,8%
11	Mei	201	106	52,7%
12	Juni	293	62	21,2%
Jumlah		3.459	1.425	41,2%

Sumber : Data Sekunder dari Sub. Bag. Rekam Medik, 2020-2021

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa selama 1 tahun terakhir jumlah dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA yang terlambat dikembalikan sebanyak 1.425 berkas (41,2%) dari 3.459 yang harus dikembalikan ke bagian rekam medis. Sedangkan target keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis harus mencapai 0%. Berikut 10 data lama dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA yang terlambat dikembalikan dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Lama Waktu Keterlambatan Pengembalian DRM Pasien

No	No. RM	Nama	Tanggal Kunjungan	Tanggal Kembali	Keterlambatan
1	45019XX	N. J.	14/07/2020	18/07/2020	4 hari
2	45061XX	A. S.	19/08/2020	26/08/2020	7 hari
3	45133XX	A. K.	30/12/2020	18/01/2021	19 hari
4	45143XX	A. K. A.	19/05/2021	24/05/2021	5 hari
5	45057XX	S. Z. M.	15/07/2020	18/07/2020	3 hari
6	43082XX	N.	30/11/2020	02/12/2020	2 hari
7	45024XX	Y.	22/04/2021	28/04/2021	6 hari
8	45128XX	S. I.	22/10/2020	04/11/2020	7 hari
9	45128XX	W.	27/03/2021	29/03/2021	2 hari
10	43082XX	S. K.	30/11/2020	02/12/2020	2 hari

Sumber : Data Sekunder dari Sub. Bag. Rekam Medik, 2020-2021

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa terdapat dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA yang terlambat melebihi 1x24 jam. Hal tersebut melebihi batas waktu yang telah dibuat pada pedoman rekam medis Puskesmas Siliragung. Menurut pedoman rekam medis di Puskesmas Siliragung jangka waktu dokumen rekam medis rawat jalan yaitu 1x24 jam. Pada tabel 1.2 lama dokumen rekam medis

yang melebihi waktu kembali sekitar 2 – 19 hari, hal ini berdampak bagi pelayanan yaitu menghambat waktu pelayanan terhadap pasien karena petugas harus mencari berkas rekam medis yang belum kembali ke ruang penyimpanan, ketika terdapat kegiatan imunisasi setiap minggunya dokumen rekam medis pasien yang berkunjung kembali untuk melaksanakan imunisasi susah dicari bahkan hilang sehingga petugas membuat dokumen rekam medis baru lagi untuk mengatasinya agar pelayanan tidak terlambat. Namun hal ini juga menyebabkan masalah baru bagi petugas, yaitu dokumen rekam medis menjadi ganda. Membuat ruang poli KIA menjadi penuh karena tertumpuk oleh dokumen rekam medis yang belum dikembalikan. Kemudian pengembalian dokumen rekam medis yang tidak tepat waktu mempengaruhi pengelolaan data informasi yang dibutuhkan puskesmas seperti pelaporan setiap bulan jika hal ini dilakukan secara terus menerus maka akan berakibat pada terhambatnya penyampaian informasi kepada kepala puskesmas dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut faktor penyebab permasalahan dapat dikaitkan dengan 5 unsur manajemen yaitu *man, money, material, machine, dan method*. Faktor penyebab permasalahan dari unsur *man* dapat dilihat dari variabel pendidikan, pengetahuan dan masa kerja dimana diduga ada kaitannya dengan beberapa petugas yang memiliki pendidikan terakhir SMA dan masa kerja yang masih sebentar. Faktor penyebab permasalahan dari unsur *money* dapat dilihat dari variabel anggaran (biaya) dimana diduga ada kaitannya dengan tidak ada pendanaan fasilitas terkait rekam medis. Faktor penyebab permasalahan dari unsur *material* dapat dilihat dari variabel kelengkapan pengisian formulir rekam medis dimana diduga ada kaitannya dengan ketidaklengkapan isi dokumen rekam medis. Faktor penyebab permasalahan dari unsur *machine* dapat dilihat dari variabel buku ekspedisi, komputer/laptop dan alat komunikasi seperti telepon yang dimana diduga ada kaitannya dengan tidak adanya fasilitas penunjang. Faktor penyebab permasalahan dari unsur *method* dapat dilihat dari variabel SOP yang dimana diduga ada kaitannya dengan tidak adanya standar terkait pengembalian dokumen rekam medis.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yaitu strategi pencegahan terhadap keterlambatan pengembalian DRM rawat jalan poli KIA di Puskesmas Siliragung dengan menggunakan metode pendekatan sistem model PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Metode ini diharapkan dapat membantu peneliti dan pihak puskesmas dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di bagian rekam medis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana strategi pencegahan terhadap keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun dan melaksanakan strategi pencegahan terhadap keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA di Puskesmas Siliragung Kabupaten Banyuwangi.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Menyusun *plan* (perencanaan) dalam strategi pencegahan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA di Puskesmas Siliragung
- b. Menganalisis *do* (pelaksanaan) dalam strategi pencegahan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA di Puskesmas Siliragung
- c. Menganalisis *check* (pemeriksaan) dalam strategi pencegahan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA di Puskesmas Siliragung

- d. Menyusun *action* (perbaikan) dalam strategi pencegahan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA di Puskesmas Siliragung

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Puskesmas**

- a. Sebagai bahan evaluasi puskesmas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dalam pengelolaan rekam medis.
- b. Sebagai rekomendasi strategi pencegahan kepada petugas dalam menanggulangi permasalahan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan poli KIA.
- c. Sebagai masukan kepada puskesmas dalam pelaksanaan sistem pengembalian dokumen rekam medis yang sesuai dengan prosedur puskesmas sehingga menunjang terjadinya pelayanan yang tertib dan terkendali.

### **1.4.2 Institusi**

- a. Sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.
- b. Sebagai referensi penulisan jurnal maupun artikel rekam medis.

### **1.4.3 Peneliti**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan D-IV Manajemen Informasi Kesehatan di Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember.
- b. Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan tentang rekam medis dan informasi kesehatan di puskesmas.
- c. Sebagai bahan perbandingan teori yang didapat di kuliah dengan penerapan di lapangan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

- d. Menambah ilmu penerapan terkait masalah keterlambatan dokumen rekam medis dalam puskesmas dan cara mengatasi permasalahan dengan strategi yang telah dilakukan.