

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas atau yang disebut juga dengan pusat kesehatan masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Puskesmas memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugasnya berupa penyelenggaraan upaya kesehatan perorangan dengan melaksanakan pelayanan rekam medis (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Pelayanan rekam medis merupakan salah satu pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan yang mengelola berkas berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien yang harus diisi secara lengkap (Kementerian Kesehatan RI, 2008b). Hal penting yang perlu diketahui dalam pencatatan rekam medis pasien yaitu mengenai kelengkapan pengisian data-datanya, karena mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pasien (Wariyanti dan Harjanti, 2020). Rekam medis berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan pemenuhan kriteria mengenai kelengkapan isi, keakuratan, ketepatan waktu dan pemenuhan aspek hukum (Hatta, 2014).

Pengisian rekam medis dinyatakan lengkap apabila bagian identifikasi, laporan penting, autentikasi, dan teknik pencatatan diisi secara lengkap oleh dokter setelah pasien dinyatakan pulang (Sudra, 2013). Berdasarkan Kementerian Kesehatan RI (2008b) pengisian rekam medis yang memenuhi standar 100% dapat disebut sebagai rekam medis yang lengkap. Menurut Nisa, Wulandari dan Pramono (2021) menjelaskan bahwa kelengkapan catatan rekam medis sangat penting bagi pelayanan pasien, karena dapat memberikan informasi yang baik untuk menentukan keputusan yang berkaitan dengan kondisi penyakit pasien selanjutnya. Kelengkapan pengisian rekam medis merupakan salah satu elemen penilaian yang harus terpenuhi untuk penilaian akreditasi pelayanan kesehatan

(Kemenkes RI, 2015). Rekam medis yang lengkap dapat digunakan sebagai bahan pembuktian dalam perkara hukum, dan alat untuk analisis pembiayaan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Nisa, Wulandari dan Pramono, 2021).

Isi rekam medis yang masih memiliki kekurangan, kesalahan dan ketidakjelasan hasil diagnosis, tindakan medis atau laporan penting dinyatakan sebagai ketidaklengkapan pengisian rekam medis (Lestari dan Muflihatin, 2020). Ketidaklengkapan pengisian rekam medis dapat mempengaruhi pelayanan rekam medis di puskesmas yaitu menghambat pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Nurhaidah, Harijanto dan Djauhari (2016) yang menyatakan bahwa ketidaklengkapan rekam medis mengakibatkan dampak yang luas seperti berdampak pada penyusunan perencanaan fasilitas pelayanan kesehatan, pengambilan keputusan, serta menghambat proses klaim BPJS karena ketidaklengkapan pengisian diagnosis penyakit pasien. Masalah terjadinya ketidaklengkapan pengisian rekam medis juga mempengaruhi pada pemberian informasi yang tidak rinci mengenai kondisi dan penyembuhan yang harus diberikan selama pasien berada di puskesmas (Wariyanti dan Harjanti, 2020). Ketidaklengkapan rekam medis juga menyebabkan terhambatnya pengelolaan data dan kinerja petugas dalam membuat rekapitulasi kegiatan pelaporan pelayanan (Lestari dan Muflihatin, 2020).

UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan UKM dan UKP di wilayah kerjanya. Upaya pelayanan perseorangan dilaksanakan dengan penyelenggaraan pelayanan rekam medis sejak 2015. Pelayanan rekam medis tersebut dikelola oleh petugas yang terdiri dari 2 orang petugas dan berpedoman pada standar operasional prosedur dalam penyelenggaraannya. Pengisian rekam medis dilaksanakan oleh petugas yang memberikan pelayanan medis dan nonmedis kepada pasien. Rekam medis yang harus diisi terdiri dari formulir pengkajian awal klinis, formulir rekam medis rawat jalan, formulir rujukan internal, lembar hasil laboratorium, dan EKG. Standar Operasional Prosedur pengisian dan kelengkapan rekam medis UPTD Puskesmas Wonoasih menjelaskan bahwa formulir rekam medis rawat jalan terdiri dari item identitas pasien, pemeriksaan, tanggal

pemeriksaan, diagnosis, kode, pengobatan, anjuran, dan paraf. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo di bagian rekam medis diketahui bahwa terdapat masalah kelengkapan rekam medis yang masih kurang dari 100% dalam pengisian formulir pengkajian awal klinis dan formulir rekam medis rawat jalan. Berikut merupakan tabel mengenai data ketidaklengkapan pengisian rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo:

Tabel 1.1 Data Kelengkapan dan Ketidaklengkapan Rekam Medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo 2021

No	Bulan (2021)	N	Jumlah Kelengkapan BRM		Jumlah Ketidaklengkapan BRM	
			n	%	N	%
1.	September	724	634	88.12	90	11.88
2.	Oktober	593	521	87.85	72	12.15
3.	November	991	898	90.61	93	9.39
	Jumlah	2308	2053	-	255	-
	Rata - rata	769	684	88.86	85	11.14

Sumber: Data sekunder (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pengisian rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo masih belum memenuhi standar yaitu rata – rata jumlah rekam medis yang terisi lengkap sebanyak 684 berkas (88.96%) sedangkan yang tidak terisi lengkap sebanyak 85 berkas (11.14%). Analisis ketidaklengkapan rekam medis ini ditinjau berdasarkan kelengkapan identifikasi, laporan penting, autentikasi, dan teknik pencatatan. Jumlah keseluruhan rekam medis pada bulan September – November 2021 diketahui sebanyak 2308 berkas. Menurut Arikunto (2019) *dalam* Rahmawati, Solihin dan Gunawan (2021) menjelaskan bahwa jika jumlah populasi kurang dari 100, maka sampel yang digunakan yaitu jumlah keseluruhan tersebut, namun jika jumlah populasi lebih dari 100, maka jumlah sampel yang dapat digunakan yaitu 10-15% atau 20-25% dari jumlah keseluruhan. Analisis ketidaklengkapan berkas rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo menggunakan 10% dari jumlah seluruh rekam medis pada bulan September - November 2021, sehingga

didapatkan jumlah berkas rekam medis sebanyak 231 berkas yang dianalisis pada 25 Oktober – 29 November 2021. Berikut merupakan tabel mengenai data ketidaklengkapan pengisian rekam medis per item di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo:

Tabel 1.2 Data Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Per Item di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo

No	Keterangan	Item Ketidaklengkapan BRM				Total
		Identifikasi	Laporan Penting	Autentikasi	Teknik Pencatatan	
1.	n	87	84	48	12	231
2.	%	37.66%	36.37%	20.78%	5.19%	100%

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 didapatkan bahwa, rekam medis yang tidak terisi lengkap pada item identifikasi sebanyak 87 berkas (37.66%), item laporan penting sebanyak 84 berkas (36.37%), item autentikasi sebanyak 48 berkas (20.78%), dan item teknik pencatatan sebanyak 12 berkas (5.19%). Ketidaklengkapan rekam medis terjadi karena adanya perbedaan perilaku petugas yang disebabkan oleh berbagai faktor sehingga menghasilkan kinerja untuk pengisian rekam medis yang kurang sesuai dengan standar pengisian rekam medis. Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1985) menjelaskan bahwa dalam suatu organisasi pekerjaan terdapat berbagai perbedaan perilaku antarindividu yang dapat menghasilkan kinerja, sama halnya kinerja petugas dalam proses pengisian rekam medis baik secara lengkap ataupun tidak, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman, tingkat sosial, dan demografi), faktor psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi), dan faktor organisasi (struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan). Faktor-faktor tersebut merupakan bagian dari teori perilaku individu, dilakukannya hal tersebut karena pengkajian mengenai perilaku penting dilakukan untuk memberikan gambaran kinerja guna mencapai tujuan suatu organisasi.

Pelaksanaan pengelolaan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo dilaksanakan oleh petugas yang memiliki perilaku yang berbeda – beda, termasuk dalam hal pengisian rekam medis. Berdasarkan hal tersebut,

pengisian rekam medis yang tidak lengkap di UPTD Puskesmas Wonoasih terjadi karena disebabkan beberapa faktor. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis ketika studi pendahuluan di UPTD Puskesmas Wonoasih menjelaskan bahwa faktor yang menjadi penyebab terjadinya ketidaklengkapan rekam medis yaitu usia dan masa kerja yang kurang lebih 8 tahun menyebabkan kebosanan bagi dokter dalam melaksanakan pekerjaannya secara monoton dalam halnya pengisian rekam medis secara lengkap. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kacaribu *et al.* (2021) yang menjelaskan bahwa faktor karakteristik individu berdasarkan umur dan masa kerja dapat mempengaruhi kinerja dokter dalam mengisi rekam medis secara lengkap, karena semakin bertambahnya usia dapat menyebabkan menurunnya kinerja dokter tersebut.

Faktor motivasi antar petugas yang masih kurang, dalam hal komunikasi antar petugas yang masih kurang membangun semangat kerja, seperti ketika terdapat salah satu petugas yang mengisi rekam medis secara tidak lengkap, juga memicu terjadinya ketidaklengkapan rekam medis. Faktor imbalan yang dimaksudkan sebagai penghargaan ataupun *punishment* bagi dokter dan petugas yang mengisi rekam medis secara lengkap dan tidak lengkap belum terrealisasikan, sehingga memungkinkan dokter dan petugas tersebut mempunyai persepsi yang kurang mengenai pentingnya pengisian rekam medis secara lengkap. Pernyataan mengenai faktor penyebab ketidaklengkapan rekam medis tersebut, sesuai dengan hasil penelitian Tandy (2018) menjelaskan bahwa, faktor pengetahuan, sikap, motivasi, kepemimpinan, dan imbalan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan dokter dalam mengisi rekam medis secara lengkap. Faktor banyaknya pekerjaan lain juga menjadi penyebab terjadinya ketidaklengkapan rekam medis karena dokter dan petugas harus menyelesaikan banyak pekerjaan sehingga pengisian dilakukan secara cepat tanpa memperhatikan kelengkapannya.

Permasalahan tersebut dalam penelitian ini akan dilakukan penyelesaian dengan metode *focus group discussion*. Metode *focus group discussion* ini dilakukan, karena *focus group discussion* merupakan metode dengan mengikutsertakan pihak yang bersangkutan untuk membahas permasalahan secara

lebih spesifik dan dalam pelaksanaannya terstruktur dengan adanya fasilitator sehingga pembahasan untuk menyelesaikan masalah menjadi lebih terfokus (Ridlo *et al.*, 2018). Permasalahan terkait ketidaklengkapan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo memberikan dampak pada rincian informasi mengenai riwayat pemeriksaan dan penyakit pasien yang tidak berkesinambungan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wariyanti dan Harjanti (2020) yang menjelaskan bahwa ketidaklengkapan rekam medis menyebabkan tertundanya pengelolaan data rekam medis dikarenakan data – data pasien tidak berkesinambungan untuk dijadikan pelaporan. Hal ini juga berdampak pada mutu pelayanan rekam medis yang merupakan salah satu elemen dari akreditasi puskesmas. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penyebab Ketidaklengkapan Rekam Medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”Analisis penyebab ketidaklengkapan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo?”

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis penyebab ketidaklengkapan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonosih Kota Probolinggo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis variabel individu penyebab ketidaklengkapan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo
- b. Menganalisis variabel psikologis penyebab ketidaklengkapan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo
- c. Menganalisis variabel organisasi penyebab ketidaklengkapan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo

- d. Menyusun upaya penyelesaian penyebab ketidaklengkapan rekam medis dengan metode *Focus Group Discussion* di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo

#### **1.4 Manfaat**

##### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Mendapatkan masukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya kelengkapan rekam medis.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Menjadi bahan ajar pembelajaran bagi mahasiswa D-IV Manajemen Informasi Kesehatan dan menambah hubungan kerjasama dengan pihak UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo guna mempermudah mahasiswa dalam proses pembelajaran lanjutan seperti praktek kerja lapang.

##### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengalaman Peneliti secara langsung terkait pelayanan rekam medis di UPTD Puskesmas Wonoasih Kota Probolinggo dengan menerapkan ilmu – ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan.