

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta menyukseskan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes RI, 2014). Upaya kesehatan dan perseorangan harus memiliki tenaga kesehatan untuk mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang berkewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa setiap dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran wajib membuat rekam medis yang harus segera dilengkapi setelah pasien selesai menerima pelayanan.

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen yang terdiri dari identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2008). Rekam medis merupakan salah satu bagian penting dalam membantu pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal ini berkaitan dengan isi rekam medis yang mencerminkan segala informasi menyangkut pasien sebagai dasar dalam menentukan tindakan lebih lanjut dalam upaya pelayanan maupun tindakan medis lain (Kemenkes RI, 2008).

Penyelenggaraan rekam medis dalam mendokumentasikan data pasien di pelayanan kesehatan harus dibuat secara tertulis, lengkap serta jelas atau secara elektronik (Kemenkes RI, 2008). Kelengkapan, akurat, tepat waktu, dan aspek

persyaratan hukum menjadi indikator upaya untuk meningkatkan mutu rekam medis. Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada pelayanan medis saja, tetapi juga pada pelayanan penunjang seperti penanganan rekam medis di pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan yang dapat diketahui melalui kelengkapan pengisian rekam medis (Lihawa dkk. 2015). Rekam medis yang bermutu didalamnya terdapat informasi yang lengkap dikarenakan mencakup beberapa manfaat. Manfaat rekam medis mencakup pengobatan pasien, peningkatan kualitas pelayanan, pendidikan dan penelitian, pembiayaan, statistik kesehatan, pembuktian masalah hukum, disiplin dan etik (Depkes RI, 2006). Rekam medis yang baik akan berisi data yang lengkap dapat diolah menjadi informasi dan rekam medis yang tidak baik berisi data yang tidak lengkap yang tidak dapat memberikan informasi untuk pengobatan selanjutnya ketika pasien datang kembali ke sarana pelayanan kesehatan (Sholikhah dkk. 2010).

Ketidaklengkapan berkas rekam medis menjadi salah satu masalah karena rekam medis merupakan satu – satunya catatan yang dapat memberikan informasi terinci tentang apa yang sudah terjadi selama pasien menjalani perawatan difasilitas pelayanan kesehatan (Nurhaidah dkk. 2016). Ketidaklengkapan pengisian rekam medis akan mempengaruhi mutu pelayanan rekam medis dan berdampak pada kesinambungan pelayanan dan keselamatan pasien karena belum tergambarnya tanggung jawab dokter dalam informasi rekam medis (Lihawa dkk. 2015). Menurut Lihawa dkk. (2016), ketidaklengkapan berkas rekam medis akan mempengaruhi kualitas dari pembuatan laporan baik laporan internal maupun laporan eksternal. Laporan tersebut berkaitan dengan penyusunan berbagai perencanaan rumah sakit, pengambilan keputusan oleh pimpinan khususnya evaluasi pelayanan yang diberikan dan diharapkan hasilnya menjadi lebih baik (Giyana, 2012 *dalam* Lihawa dkk. 2016).

Puskesmas Sukorambi merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Jember dengan status akreditasi madya. Puskesmas Sukorambi menyediakan pelayanan kesehatan rawat jalan, gawat darurat dan rawat inap. Proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukorambi dalam

pendokumentasian data pasien masih berbasis rekam medis manual dengan menggunakan formulir yang berbentuk kertas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 9 Agustus 2019 di Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember, terdapat data kunjungan pasien rawat inap yang akan dijadikan informasi dasar tentang jumlah berkas rekam medis yang telah dibuat. Data kunjungan pasien rawat inap diperoleh dari buku register pendaftaran pasien rawat inap di Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember. Data kunjungan pasien rawat inap berdasarkan data kunjungan bulan Mei – Juli tahun 2019 sebagaimana tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember Bulan Mei – Juli Tahun 2019

Bulan Kunjungan	Jumlah Kunjungan	%
Mei	45	33,3%
Juni	42	31,2%
Juli	48	35,5%
Total	135	100%

Sumber : Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember Bulan Mei – Juli Tahun 2019

Tabel 1.1 merupakan gambaran jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember. Tabel tersebut menggambarkan pada bulan Mei jumlah kunjungan menunjukkan 45 pasien dengan persentase 33,3%, kemudian pada bulan Juni jumlah kunjungan pasien menurun yang menunjukkan 42 pasien dengan persentase 31,2% dan pada bulan Juli jumlah kunjungan meningkat yang menunjukkan 48 pasien dengan persentase 35,5%. Jadi dalam kurun waktu tiga bulan tersebut jumlah kunjungan menunjukkan 135 pasien rawat inap. Jumlah kunjungan tersebut berkaitan dengan penggunaan berkas rekam medis rawat inap. Jumlah data kunjungan pasien rawat inap dalam tiga bulan tersebut dengan penelitian ini berkaitan untuk mengetahui berapa jumlah berkas untuk dijadikan studi pendahuluan dan untuk mengetahui ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap. Alasan meneliti berkas rekam medis rawat inap karena rekam medis rawat inap memuat hasil ringkasan masuk dan keluar,

*informed consent*, asuhan keperawatan, catatan penggunaan obat pasien rawat inap, catatan perkembangan pasien terintegrasi (CPPT), penilaian awal rawat inap, dan *resume* medis selama pasien dirawat puskesmas.

Berkas rekam medis rawat inap diketahui tidak terisi dengan lengkap sehingga hal tersebut menunjukkan ketidaklengkapan berkas rekam medis yang belum sesuai dengan Indikator Mutu Layanan Klinis Kelengkapan dan Ketepatan Isi Rekam Medis Rawat Inap yakni kelengkapan berkas rekam medis harus 100%. Pada penelitian ini dilakukan identifikasi terhadap 35 berkas rekam medis pasien rawat inap dan terdapat 7 formulir yang dalam satu berkas rekam medis rawat inap yang diambil secara acak pada bulan Mei – Juli 2019. Berikut ini merupakan hasil data yang terkait dengan ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap.

Tabel 1.2 Ketidaklengkapan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember bulan Mei – Juli 2019

No.	Jenis Formulir	Lengkap		Tidak lengkap	
		n	%	n	%
1.	Ringkasan masuk dan keluar	9	25%	26	75%
2.	<i>Resume</i> medis	0	0%	35	100%
3.	Catatan perkembangan pasien	17	48%	18	51%
4.	Asuhan /catatan perawat	24	68%	11	32%
5.	<i>Informed consent</i>	5	14%	30	86%
6.	Catatan penggunaan obat	25	71%	10	39%
7.	Penilaian awal rawat inap	12	34%	23	66%
Total		92	37%	153	63%

Sumber : Data Ketidaklengkapan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap pada Bulan Mei – Juli 2019.

Tabel 1.2 menunjukkan persentase ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap Puskesmas Sukorambi. Berdasarkan data persentase tersebut diketahui bahwa ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember terjadi di semua formulir. Berkas rekam medis yang tidak terisi lengkap tertinggi yaitu *resume* medis yaitu mencapai 100% dan berkas rekam medis yang tidak lengkap terendah yaitu catatan penggunaan obat. Total formulir yang lengkap menunjukkan 92 formulir dan total formulir yang tidak lengkap

menunjukkan 153 formulir, jadi kesimpulannya terdapat lebih banyak berkas rekam medis rawat inap yang tidak lengkap dibandingkan dengan berkas rekam medis rawat inap yang lengkap. Data ketidaklengkapan berkas rekam medis tersebut telah menunjukkan bahwa kelengkapan pengisian berkas rekam medis masih sangat kurang dari indikator mutu yang sudah ditetapkan yang bisa berdampak pada mutu rekam medis rawat inap.

Ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap di Puskesmas Sukorambitersebutberdampakkepadapetugas yangkesulitan dalam melakukan pelayanan selanjutnya kepada pasien dikarenakurangnya informasi yang dihasilkan dari perawatan sebelumnya. Ketidaklengkapan rekam medis merupakan masalah yang cukup penting karena akan mempengaruhi terhadap proses pelayanan selanjutnya yang dilakukan oleh petugas medis dan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan kesehatan (Pamungkas dkk. 2015). Dampak ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap juga dapat berpengaruh terhadap status nilai akreditasi di puskesmas karena kelengkapan rekam medis memiliki keeratan hubungan dengan mutu pelayanan di puskesmas, sehingga status akreditasi dapat dikatakan sebagai upaya untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan. Kelengkapan berkas rekam medis salah satu komponen penting dalam akreditasi puskesmas karena semakin baik status nilai akreditasi maka semakin tinggi pula mutu pelayanan termasuk mutu rekam medis di puskesmas (Azizah, 2018).

Ketidaklengkapan berkas rekam medis bisa disebabkan dari berbagai faktor salah satunya faktor kinerja petugas kesehatan dalam pengisian berkas rekam medis yang perlu di evaluasi untuk meningkatkan mutu rekam medis. Menurut Pamungkas dkk. (2015), permasalahan yang paling mendasar yang menyebabkan terhadap ketidaklengkapan berkas rekam medis adalah tingkat kinerja dari kedisiplinan petugas yang kurang. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Pristiyanti, 2016). Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode

waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Menurut Simamora (1995) dalam Mangkunegara (2017), kinerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor yakni Faktor Individual, Faktor Psikologis, dan Faktor Organisasi.

Faktor Individual dikaitkan dengan kemampuan dan keahlian, latar belakang, serta demografi. Kemampuan petugas dalam menjalankan seluruh pekerjaannya menjadi faktor dalam mencapai kinerja yang berkualitas (Hasbidin, 2017). Kemampuan dan keahlian dikaitkan dengan petugas yang dirasa kurang mampu dan ahli dalam melakukan pengisian kelengkapan berkas rekam medis yang menunjukkan banyaknya jenis formulir rekam medis rawat inap yang harus diisi. Pegawai yang berpengalaman akan lebih mudah dalam menjalankan kegiatan yang bersifat rutin dan dapat meningkatkan kinerja yang lebih tinggi (Husain, 2018). Latar belakang dalam penelitian ini diwakilkan oleh pengalaman kerja petugas sebelumnya yang masih kurang dalam melakukan pengisian berkas rekam medis. Demografi dikaitkan dengan umur dan jenis kelamin petugas. Demografi juga merupakan hal penting yang berkaitan dengan partisipasi tenaga kerja seperti jenis kelamin dan usia (Anwar, 2017 dalam Fajar, 2017).

Faktor Psikologis dikaitkan dengan motivasi, pembelajaran, persepsi, kepribadian (*personality*), dan sikap petugas (*attitude*). Motivasi dorongan dari dalam diri sendiri karyawan untuk lebih meningkatkan dalam proses bekerja yang masih kurang. Motivasi yang wakilkan belum adanya motivasi yang membangun terkait dengan ketidaklengkapan berkas rekam medis. Sosialisasi perlu dilakukan dalam menggugah kepatuhan dan kesadaran pegawai untuk patuh dalam menjalani pekerjaannya (Binambuni, 2013). Pembelajaran diwakilkan oleh sosialisasi, pelatihan dan seminar yang masih belum terlaksana terhadap petugas dalam kelengkapan pengisian berkas rekam medis. Persepsi memberikan pengaruh positif karena bekerja mengacu pada sasaran kerja dan mampu berkeja secara berurutan (Siahaan, 2009). Persepsi dikaitkan dengan pemahaman petugas yang kurang paham terhadap kelengkapan pengisian berkas rawat inap. Kepribadian yang baik akan mampu mengembangkan perilaku kerja yang positif dengan memiliki kinerja yang baik (Fiernaningsih, 2017). Kepribadian

(*personality*) dikaitkan dengan karakteristik individu petugas yang lebih cenderung diam saja terhadap ketidaklengkapan berkas rawat inap. Sikap yang baik akan menjadi salah satu faktor yang penting agar kinerja dapat berjalan dengan optimal (Purwanto dan Samsuri, 2017). Sikap (*attitude*) dikaitkan reaksi petugas yang netral terhadap ketidaklengkapan berkas rawat inap.

Faktor Organisasi dikaitkan dengan sumber daya manusia, kepemimpinan, penghargaan, struktur, desain pekerjaan (*jobdesign*). Sumber daya manusia berkontribusi besar dalam peningkatan kinerja dalam perusahaan karena dapat meningkatkan keuntungan perusahaan (Mulyana, 2010). Sumber daya dalam penelitian ini meliputi jumlah petugas yang bukan dari lulusan rekam medis. Kepemimpinan dalam penelitian ini diwakilkan oleh arahan dari pimpinan kepala puskesmas yang dirasa kurang dalam melakukan pengarahan terhadap pengisian berkas rekam medis. Dalam meningkatkan kualitas perusahaan dapat memberikan motivasi kepada pegawai, memberikan arahan yang diberikan setiap pimpinan untuk mengarahkan, menggerakkan, membina yang berperan terhadap kinerja pegawai (Hasbidin, 2017). Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan akan memperbaiki kualitas kinerja individu akan semakin terpacu dan pegawai lebih giat dalam melakukan pekerjaannya (Mintje, 2013). Belum adanya penghargaan yang diberikan kepada petugas sebagai imbalan dalam pengisian berkas rekam medis. Desain pekerjaan sangat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja yang tercermin dalam kepuasan individu sebagai pemegang jabatan tertentu (Rhokayati, 2015). Desain pekerjaan (*jobdesign*) yang belum kurang sesuai dengan pekerjaan petugas terkait kelengkapan pengisian berkas rekam medis. Struktur organisasi yang belum jelas tentang unit rekam medik.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Berkas Rekam Medis Rawat Inap Puskesmas Sukorambi Jember Tahun 2019”. Peneliti berencana melakukan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi pada dokumen rekam medis rawat inap yang kemudian dilakukan *brainstorming* untuk dapat memberikan saran dan masukan

terhadap ketidaklengkapan berkas rekam medis pasien rawat inap kepada pihak Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimana Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Berkas Rekam Medis Rawat Inap Puskesmas Sukorambi Jember Tahun 2019?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab terjadinya ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember Tahun 2019.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap ditinjau dari faktor individual meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
- b. Mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap ditinjau dari faktor psikologi meliputi persepsi, sikap (*attitude*), kepribadian (*personality*), pembelajaran dan motivasi.
- c. Mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap ditinjau dari faktor organisasi meliputi sumber daya manusia, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi dan desain pekerjaan (*job design*).
- d. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap.
- e. Menyusun upaya perbaikan masalah terjadinya ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap dengan *brainstorming*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menambah dan menggali pengetahuan di bidang kesehatan yakni tentang faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap.
- b. Sebagai wujud penerapan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan di Program Studi Rekam Medis.

### 1.4.2 Bagi Puskesmas

- a. Sebagai bahan referensi dalam upaya perbaikan dan peningkatan dalam ketidaklengkapan berkas rekam medis rawap inap Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember.
- b. Dapat memberi masukan kepada pihak Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember dengan cara mengetahui faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap.

### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember tentang faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap dan menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya di Jurusan Kesehatan Program Studi D-IV Rekam Medik.

### 1.4.4 Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sumber referensi penelitian bagi peneliti selanjutnya.