

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin tinggi. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara pelayanan yang diterima oleh pasien secara nyata dengan harapan yang dimiliki oleh pasien tersebut. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas dan rumah sakit berusaha memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut dengan terus meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, baik dalam usaha promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif untuk menekan angka kesakitan masyarakat.

Kemenkes (2010) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Penyelenggaraan pelayanan paripurna didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, salah satunya adalah penyelenggaraan unit rekam medis yang bertanggung jawab dalam mengelola rekam medis pasien.

Menurut Hatta (2010) rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain kepada pasien di sarana pelayanan kesehatan. Tujuan utama dari penyelenggaraan rekam medis adalah untuk mendokumentasikan secara lengkap dan akurat sejarah kehidupan dan kesehatan pasien, penyakit masa lalu dan sekarang yang sedang diderita, dan pengobatan yang diberikan dengan fokus kejadian yang mempengaruhi pasien selama periode perawatan, serta menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan di rumah sakit.

Indikator kualitas rekam medis termasuk salah satu standar dalam penilaian akreditasi rumah sakit, karena isi rekam medis merupakan sumber informasi pasien dimana informasi tersebut dapat mempengaruhi baik buruknya

suatu pelayanan kesehatan yang diberikan. Pengelolaan isi rekam medis termasuk kelengkapan isi, kebijakan penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan, kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian harus dilaksanakan oleh unit rekam medis.

Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta di kota Bondowoso yang beralamat di Jalan HOS.Cokroaminoto Nomor 98 Bondowoso dan mulai beroperasi sejak Januari tahun 2011. Pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit ini adalah Pelayanan Poli Terpadu, Instalasi Gawat Darurat (IGD 24 Jam), Instalasi Rawat Inap, Ruang Intensive Care Unit (ICU), Instalasi Bedah, Instalasi Farmasi 24 Jam, Pelayanan *Ambulance*, Laboratorium 24 Jam, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Fisioterapi dan Pelayanan Gizi. Visi dari Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah menjadi mitra masyarakat dalam meningkatkan kualitas kehidupan, serta menjadi yang terdepan dalam inovasi pelayanan kesehatan. Sedangkan misi dari Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah melayani, merawat dan menyembuhkan dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan umat manusia. Guna menunjang visi dan misi tersebut, penyelenggaraan rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso diharapkan mampu menghasilkan data atau informasi yang lengkap, akurat, relevan dan tepat waktu guna menjadi suatu standar dalam pengambilan keputusan di bidang kesehatan yang diperlukan oleh Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso.

Hasil survey pendahuluan oleh peneliti, diperoleh bahwa berkas rekam medis diperlukan oleh Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso untuk kepentingan pasien, tenaga kesehatan, rumah sakit dan untuk kepentingan di luar rumah sakit, seperti pengeklaiman asuransi dan sumber pendidikan dan penelitian serta pembuktian masalah hukum. Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso telah berusaha meningkatkan kualitas berkas rekam medis pasien dengan melaksanakan pengisian berkas rekam medis sebaik-baiknya. Salah satunya dengan memperhatikan kelengkapan pengisian dari berkas rekam medis tersebut. Tetapi pada kenyataannya, kelengkapan pengisian berkas rekam medis khususnya dalam kasus ini adalah berkas rekam medis rawat inap masih kurang mendapat perhatian.

Berdasarkan analisis pendahuluan terhadap 30 berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso pada tanggal 24 Maret 2018, didapatkan sebesar 20% riwayat penyakit pasien tidak dituliskan; 40% identifikasi pasien tidak menggunakan nama dan alamat sesuai dengan KTP pasien; 60% berkas rekam medis rawat inap masih terdapat coretan serta penggunaan *tipe-x* yang tidak disertai pembubuhan nama terang dan tanda tangan tenaga kesehatan; 80% berkas rekam medis tidak terdapat tanda tangan autentifikasi dokter hingga pasien pulang dan berkas dikembalikan; serta pada 30% berkas rekam medis rawat inap, nama dokter yang bertanggung jawab atas pelayanan kepada pasien tersebut tidak dapat teridentifikasi.

Selain itu pada tanggal 05 Mei 2018, peneliti kembali melaksanakan survey pendahuluan dan mendapat penuturan bahwa di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso belum memiliki pedoman dan standar operasional prosedur penyelenggaraan rekam medis, selama ini pengisian berkas rekam medis hanya berdasarkan kebiasaan yang telah ada dan digunakan di rumah sakit tersebut. Selain itu belum pernah ada sosialisasi mengenai tata cara pengisian berkas rekam medis yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit kepada seluruh tenaga yang bertanggung jawab mengisi berkas rekam medis. Hal tersebut akan mempengaruhi kualitas berkas rekam medis, dimana isi rekam medis hanya akan bermanfaat bila informasi yang terkandung didalamnya lengkap dan akurat.

Adapun capaian kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso dari total kunjungan rawat inap pada tahun 2017 sebanyak 9.985 pasien, dimana 9.918 pasien merupakan pasien baru, dan 67 pasien merupakan pasien lama, adalah sebesar 60% berdasarkan penuturan petugas rekam medis dilihat dari review Identifikasi, Pelaporan, Pencatatan, dan Autentifikasi, dari standar yang diberlakukan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso yaitu 100% lengkap, dengan nilai minimum 80% sesuai dengan tingkat dan kriteria kelulusan akreditasi rumah sakit berdasar Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) tahun 2018.

Berdasar kenyataan yang telah dijabarkan, besar harapan Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso untuk dapat memperbaiki dan menyelesaikan

permasalahan terkait kelengkapan pengisian rekam medis yang ada. Baik dengan mengadakan pembinaan terhadap petugas yang berkaitan dengan rekam medis, membuat standar pengisian berkas rekam medis, meningkatkan dukungan manajemen terhadap penyediaan fasilitas kerja unit rekam medis, memudahkan akses terhadap berkas rekam medis dengan penempatan berkas yang teratur, hingga melaksanakan pengawasan terhadap rekam medis.

Guna meningkatkan kelengkapan pengisian rekam medis, khususnya pada penelitian ini adalah berkas rekam medis rawat inap, salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur, mengidentifikasi serta menganalisis permasalahan terkait ketidaklengkapan pengisian adalah dengan menggunakan metode *Six Sigma*. Pokok permasalahan yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap akan ditemukan, kemudian setelah ditemukan akan dilakukan langkah perbaikan sebagai upaya meningkatkan kelengkapan pengisian yang sesuai standar bahkan bila memungkinkan lebih dari standar yang ditentukan.

Metode *Six Sigma* merupakan sebuah pengendalian manajemen untuk meningkatkan kualitas produk dari suatu organisasi, pelayanan, dan prosesnya secara berkelanjutan dengan mengurangi cacat. Metode ini merupakan sebuah strategi bisnis yang terfokus pada peningkatan pemahaman kebutuhan pelanggan, sistem bisnis, produktivitas, dan kinerja keuangan. Metode *Six Sigma* memungkinkan banyak organisasi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dengan mengintegrasikan pengetahuan tentang proses dengan statistik, teknik, dan manajemen proyek (Mehrabi, 2012).

Berdasarkan hal yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti mencoba untuk menerapkan metode *Six Sigma* dalam peningkatan kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso, dengan harapan hasil dari penelitian oleh peneliti dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti adalah bagaimana penerapan metode *Six Sigma* dalam peningkatan kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *Six Sigma* dalam peningkatan kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso.

1.3.1 Tujuan Khusus

Guna menunjang tujuan umum yang telah dijabarkan, maka langkah-langkah yang dilaksanakan oleh peneliti untuk dapat mencapai tujuan umum adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisa dan mendeskripsikan permasalahan terkait kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso (*Define*).
- b. Menganalisa dan menentukan pengukuran kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso (*Measure*).
- c. Menganalisa dan mendeskripsikan penyebab kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap menjadi kurang atau tidak berkualitas di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso (*Analyze*).
- d. Menganalisa dan mendeskripsikan perbaikan kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso (*Improve*).
- e. Menganalisa dan mendeskripsikan pengawasan kualitas kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso (*Control*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso dalam meningkatkan kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap yang digunakan, dengan menggunakan metode *Six Sigma* untuk meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

1.4.2 Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, serta dapat menambah wawasan berfikir dan pengetahuan dalam hal melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai perekam medik.

1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, dan dapat menjadi literatur penunjang bagi peneliti selanjutnya.