

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat menyebutkan bahwa puskesmas merupakan fasilitas dibidang pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih memprioritaskan upaya promotif serta preventif sesuai wilayah kerjanya. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas harus mampu melaksanakan fungsi penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan secara maksimal agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut dapat dicapai dengan beberapa kewenangan yang bisa dilakukan oleh puskesmas salah satunya yaitu menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes RI, 2019).

Rekam medis merupakan dokumen yang berisi identitas pasien, pengobatan, tindakan dan layanan lain yang pernah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Penyelenggaraan rekam medis memiliki fungsi penting bagi puskesmas untuk mendukung pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal ini dikarenakan rekam medis memuat semua informasi yang berhubungan dengan pasien, sehingga dapat digunakan sebagai rujukan untuk menentukan upaya pelayanan dan tindakan medis selanjutnya (Simanjuntak dan Dasopang, 2021). Fungsi tersebut menunjukkan bahwa rekam medis merupakan aspek penting dalam menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Roviq dkk., 2020). Maka dari itu, perlu dilaksanakan penyelenggaraan rekam medis yang bermutu baik dengan melakukan pengelolaan rekam medis secara lengkap, tepat waktu dan akurat (Hatta, 2014).

Pengelolaan rekam medis secara tepat waktu merupakan salah satu indikator yang menjadikan rekam medis bermutu baik, sehingga sangat penting diimplementasikan pada semua aspek kegiatan unit rekam medis termasuk dalam penyediaan rekam medis. Budi (2015) menyatakan ketersediaan rekam medis yang cepat dan tepat waktu akan secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan

kesehatan yang diberikan kepada pasien. Oleh sebab itu, kecepatan dan ketepatan waktu penyediaan rekam medis menjadi hal yang krusial pada setiap unit pelayanan kesehatan puskesmas terutama di unit rawat jalan. Hal ini dikarenakan rawat jalan merupakan dasar dari sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai titik kontak awal pasien dengan pelayanan puskesmas serta pintu masuk ke pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya (Hakim dkk., 2019). Rawat jalan juga berperan dalam memberikan kesan pertama terhadap mutu pelayanan puskesmas kepada pasien sebagai konsumen (Hanafi dkk., 2022). Waktu penyediaan rekam medis rawat jalan telah ditentukan sesuai standar pelayanan minimal Kemenkes RI No 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang dari sama dengan 10 menit sejak pasien mendaftar hingga petugas menyediakan rekam medis.

Puskesmas Sumbersari merupakan salah satu puskesmas rawat inap terakreditasi utama di Kabupaten Jember yang membawahi 5 desa wilayah kerja dengan jumlah penduduk yaitu 89.087 jiwa, jumlah ini paling banyak jika dibandingkan dengan jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas lain (Kemenkes RI, 2021). Menurut PMK RI No. 43 tahun 2019, Puskesmas Sumbersari digolongkan sebagai puskesmas perkotaan karena wilayah kerjanya meliputi fasilitas sekolah dalam radius 2,5 km, radius pasar 2 km, radius rumah sakit kurang dari 5 km dan terdapat akses jalan raya serta transportasi yang melewati puskesmas. Waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumbersari dimulai dari pasien melakukan registrasi di pendaftaran hingga rekam medis sampai ke poli tujuan. Waktu penyediaan rekam medis rawat jalan tersebut dapat dilihat pada tabel data persentase hasil observasi waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember yang diperoleh dari hasil studi pendahuluan.

Tabel 1.1 Data Persentase Hasil Observasi Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember

Tanggal	$\Sigma$ RM	Rekam Medis Lama				Rekam Medis Baru			
		> 10 Menit		≤ 10 Menit		> 10 Menit		≤ 10 Menit	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
20 September 2022	53	30	56,6%	9	17%	10	18,9%	4	7,5%
22 September 2022	41	17	41,5%	6	14,6%	12	29,3%	6	14,6%
26 September 2022	69	40	58,0%	16	23,2%	10	14,5%	3	4,3%
Jumlah	163	87	53,4%	31	19%	32	19,6%	13	8%

Sumber: Data Primer (2022)

Pada Tabel 1.1 dapat diketahui adanya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan pasien lama maupun baru dengan waktu penyediaan rekam medis lebih dari 10 menit yang berarti belum sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu penyediaan rekam medis rawat jalan Kemenkes RI No 129/Menkes/SK/II/2008. Berdasarkan tabel tersebut total rekam medis pasien lama dan baru yang disediakan lebih dari 10 menit yaitu 119 rekam medis, sedangkan total rekam medis pasien lama dan baru yang disediakan kurang dari 10 menit yaitu 44 rekam medis. Jika total tersebut dipersentasekan dari keseluruhan jumlah rekam medis yaitu 163 berkas maka diperoleh rekam medis yang disediakan lebih dari 10 menit yaitu 73%, sedangkan rekam medis yang disediakan kurang dari 10 menit yaitu 27%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terjadi keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumpersari.

Keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan akan berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien di poli dengan waktu terlama penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan yaitu 37 menit. Raja dan Haksama (2014) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa keengganan pasien untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan disebabkan karena waktu tunggu yang lama. Penelitian Valentina (2017) juga menunjukkan bahwa keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan membuat 84,85% pasien

mengeluh karena untuk memperoleh pemeriksaan membutuhkan waktu tunggu yang lama. Hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Akibatnya, kepuasan pelayanan rawat jalan juga akan menurun dan pasien berpotensi mencari pelayanan yang lebih baik di fasilitas pelayanan kesehatan lain (Supriadi dan Damayanti, 2019; dan Roviq dkk., 2020).

Bariyah (2014) menyebutkan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan menunjukkan bahwa petugas memiliki kinerja yang kurang baik karena kinerja adalah representasi dari hasil yang diperoleh seseorang atau kelompok orang. Berdasarkan uraian tugas dan tanggung jawab perekam medis Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember, salah satu tugas pokok yang dimiliki perekam medis yaitu melakukan pendaftaran pasien hingga mendistribusikan kartu rawat jalan ke ruang pelayanan sehingga keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yang terjadi di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember merupakan bagian dari kinerja perekam medis. Daulay dkk. (2019) dan Ratnasari dkk. (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa tujuan organisasi unit rekam medis untuk mencapai standar pelayanan minimal penyediaan rekam medis rawat jalan  $\leq 10$  menit akan sulit atau bahkan tidak dapat tercapai apabila petugas memiliki kinerja yang kurang baik, karena keberhasilan suatu pekerjaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang memiliki peran besar dalam kegiatan tersebut. Sehingga kinerja petugas dalam penyediaan rekam medis sangat penting untuk diperhatikan.

Menurut Gibson dkk., (1990) tingkat kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor individu (yang dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan, latar belakang, serta demografis), faktor organisasi (yang dipengaruhi oleh sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan) dan faktor psikologi (yang dipengaruhi oleh persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi). Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada koordinator pendaftaran dan rekam medis di Puskesmas Sumpalsari bahwa faktor yang diduga menjadi penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan adalah masih terdapat petugas yang memiliki latar belakang pendidikan bukan berasal dari lulusan rekam medis yaitu dua petugas lulusan SMK dan belum pernah mengikuti pelatihan tentang penyediaan rekam medis rawat jalan. Syahdilla dan Susilawati

(2022) menyebutkan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja petugas rekam medis dengan pendidikannya disertai dengan tidak pernah dilakukan pelatihan. Menurut teori yang dikemukakan Gibson dkk., (1990) latar belakang pendidikan petugas dapat menjadi faktor individu yang mempengaruhi tingkat kinerja petugas.

Faktor lain yang diduga sebagai penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumpalsari yaitu kurangnya jumlah petugas rekam medis. Penelitian yang dilakukan oleh Ritonga dan Wannara (2020) menjelaskan bahwa kurangnya petugas rekam medis mengakibatkan terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Selain itu, belum adanya penghargaan dan hukuman yang diberikan kepada petugas juga diduga menjadi penyebab terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumpalsari. Hal itu sejalan dengan penelitian Aprilia dkk. (2020) yang menjelaskan bahwa lamanya proses penyediaan rekam medis rawat jalan dapat disebabkan oleh kurangnya pemberian penghargaan dan hukuman kepada petugas. Faktor-faktor tersebut termasuk dalam faktor organisasi yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja petugas sesuai dengan teori yang dikemukakan Gibson tahun 1990.

Faktor-faktor yang menjadi penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan pada penelitian ini akan menggunakan metode *Multiple Criteria Utility Analysis* (MCUA) untuk penentuan prioritas penyebab masalah yang ada dengan teknik skoring (kuantitatif) dan menggunakan metode *brainstorming* untuk menentukan rekomendasi upaya penyelesaian penyebab permasalahan tersebut. Metode *brainstorming* dipilih karena partisipan dapat berdiskusi secara terbuka saling berbagi ide untuk menentukan solusi dari permasalahan tertentu tanpa mengkritik (Ambarwati dan Supardi, 2020). Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian guna menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang, demografis) di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember.
- b. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan) di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember.
- c. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan faktor psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi) di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember.
- d. Menganalisis prioritas penyebab masalah keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan menggunakan metode *Multiple Criteria Utility Analysis* (MCUA) di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember.
- e. Menganalisis dan menyusun rekomendasi upaya penyelesaian penyebab masalah keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan menggunakan metode *brainstorming* di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Bagi Puskesmas Sumpalsari Jember

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak Puskesmas berkaitan dengan penyediaan rekam medis rawat jalan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi perbaikan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan.

### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan dibidang manajemen informasi kesehatan khususnya tentang penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam peningkatan proses pembelajaran khususnya pada program studi manajemen informasi kesehatan.

### 1.4.3 Bagi Mahasiswa

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa tentang penyediaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi mahasiswa dalam pembelajaran atau melakukan penelitian dengan topik yang sama.