

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI, 2011). Menurut Febriansyah (2018) klinik merupakan pelayanan kesehatan umum yang membutuhkan keberadaan sistem informasi kesehatan akurat dan handal, serta dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Komponen penting dalam mewujudkan sistem informasi klinik adalah pengelolaan data. Data yang dikelola berupa rekam medis pasien. (Irani, 2017).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2008). Bentuk Rekam Medis dalam berupa manual yaitu tertulis lengkap dan jelas dan dalam bentuk elektronik sesuai ketentuan. Rekam medis terdiri dari catatan-catatan data pasien yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Octaviantini (2018) catatan-catatan tersebut sangat penting untuk pelayanan bagi pasien karena dengan data yang lengkap dapat memberikan informasi dalam menentukan keputusan baik pengobatan, penanganan, tindakan medis dan lainnya.

Catatan medis harus segera diselesaikan tepat waktu dan mengandung data yang akurat dalam pendokumentasian berkas rekam medis. Untuk mencapai tujuan tersebut harus ada kerjasama yang baik antara dokter dengan pemberi pelayanan kesehatan lainnya supaya catatan medis pasien dapat terisi dengan lengkap dan tepat waktu (Aini, 2018). Tenaga kesehatan diwajibkan membuat rekam medis sesuai aturan yang berlaku. Syarat rekam medis yang baik satu diantaranya yaitu lengkapnya penulisan nama pasien pada rekam medis pasien. Minimal kelengkapan pengisiannya 24 jam setelah selesai pelayanan harus mencapai 100% (Kemenkes RI, 2008).

Pendaftaran pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif rekam medis. Pendaftaran pasien dibagi menjadi tiga yaitu pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap dan instalasi gawat darurat. Masing-masing pendaftaran pasien dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya, salah satunya dengan kepatuhan pelaksanaan SPO penulisan nama pasien oleh petugas. Kepatuhan pelaksanaan SPO penulisan nama pasien dapat meningkatkan keselamatan pasien yang bisa dimulai dengan kebenaran identitas pasien Astiwi, (2017).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Pirwandini, Muniroh, (2021) menyebutkan bahwa penulisan nama pasien di institusi pelayanan kesehatan masih ada yang tidak lengkap, yang lengkap 104 status (98,11%), dan terdapat 2 status (1,89%) yang tidak lengkap pencatatan namanya. Kegiatan penulisan nama pasien adalah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam proses pendaftaran pasien. Menurut penelitian Astiwi (2017) penulisan nama pasien sangat penting artinya agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan misalnya tertukarnya berkas rekam medis pasien satu dengan pasien lain.

Klinik dr. M. Suherman Jember merupakan klinik yang sudah berakreditasi paripurna. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 17 Juni 2022 di Klinik dr. M. Suherman Jember, didapatkan 5 dari 10 berkas rekam medis dengan nomer rekam medis yang sama memiliki nama pasien yang berbeda dan tidak sesuai dengan kartu identitas pasien. Sehingga dalam hal ini masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan identitas pasien dan tertukarnya berkas rekam medis pasien. Berikut data survey terkait dokumen yang tidak lengkap penamaannya:

Tabel 1. 1. Data Survey Awal Ketidaklengkapan Penulisan Nama Pasien Rawat Inap Bulan Maret – Mei 2022

<b>Ketidaklengkapan Penulisan Nama Pada Lembar Rekam Medis</b>						
<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Lengkap</b>		<b>Tidak Lengkap</b>		<b>Nilai Total</b>
1.	Maret	20	66,6%	10	33,3%	30
2.	April	23	76,6%	7	23,3%	30
3.	Mei	27	67,5%	13	32,5%	40
<b>Rata-rata</b>		70%		30%		100

Sumber : Data Sekunder (2022)

Berdasarkan 100 berkas yang diteliti terdapat 70 berkas (70%) yang lengkap sesuai dengan SPO penulisan nama pasien di Klinik Suherman dan 30 berkas (30%) yang tidak sesuai dengan kartu identitas pasien, sedangkan dalam SPO dengan Nomor dokumen 010/B/RM/SOP/3/2019 penulisan identitas pasien ditulis sesuai kartu identitas yang berlaku (KTP, SIM, KIA, Kartu Mahasiswa, Kartu BPJS Pasien), kemudian bayi baru lahir ditulis dan didaftarkan dengan menggunakan By Ny. Contoh : By Ny X.

Dampak dari tidak lengkapnya penulisan nama pasien pada rekam medis pasien yaitu menurunkan kualitas mutu pelayanan, selain itu dapat mengalami kesulitan dalam melakukan pengolahan data misalnya data yang tercecer atau pengarsipan data yang belum teratur, dan bisa terjadi kesalahan dalam melakukan tindakan terhadap pasien. Jika nama pasien tidak terisi maka proses pengidentifikasian akan sulit dilakukan dan proses pencarian dokumen rekam medis akan menjadi sulit apabila sewaktu-waktu terjadinya atau formulir rekam medis keluar dari map induknya Maliki et al. (2018). Serta kelengkapan dokumen untuk klaim BPJS juga dapat dipengaruhi oleh kelengkapan yang berasal dari asuhan medis seperti resume pasien, laporan penunjang, laporan individu pasien.

Dari kondisi tersebut, maka peneliti perlu mengadakan penelitian tentang analisis penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan di Klinik dr. M. Suherman Jember menggunakan indikator-indikator penyebab masalah yang terdiri dari 5M (*man, machines, methods, materials, dan money*).

Solusi dari kasus ini adalah dengan melakukan analisis penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan di Klini dr. M.Suherman Jember agar dapat menjaga mutu rekam medis di Klini dr. M.Suherman Jember.

Menurut Firmansyah et al. (2018) dalam bukunya yang berjudul Pengantar manajemen, menyatakan bahwa ada sejumlah unsur manajemen yang membentuk kegiatan manajemen, yaitu: *man*, *money*, *material*, *machine*, dan *method*. Pada kasus ini peneliti menggunakan indikator-indikator penyebab masalah yang terdiri dari 5M (*man*, *machines*, *methods*, *materials*, dan *money*) karena faktor-faktor yang menjadi penyebab utama yang mempengaruhi kualitas pada diagram *fishbone*, dan diagram *fishbone* juga dapat menjabarkan setiap masalah yang terjadi dan setiap orang yang terlibat didalamnya dapat menyumbangkan saran yang mungkin menjadi penyebab masalah tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, hal ini melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Penyebab Ketidakpatuhan Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Penulisan Nama Pasien Rawat Inap Oleh Petugas Pemberi Asuhan di Klinik dr. M. Suherman Jember”. Dalam penelitian ini untuk mengetahui prioritas permasalahan yang ada yaitu dengan menggunakan teknik skoring atau metode *Urgent, Seriousness, Growth* (USG) dimana teknik ini dapat membantu peneliti dalam menentukan penyebab utama dari permasalahan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini adalah Bagaimana analisis penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan di Klinik Suherman Jember?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan di Klinik Suherman Jember.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan berdasarkan unsur *man* di Klinik Suherman Jember.
- b. Menganalisis faktor penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan berdasarkan unsur *method* di Klinik Suherman Jember.
- c. Menganalisis faktor penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien oleh petugas rekam medis pasien rawat inap berdasarkan unsur *material* di Klinik Suherman Jember.
- d. Menganalisis faktor penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan berdasarkan unsur *machine* di Klinik Suherman Jember.
- e. Menganalisis faktor penyebab ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan berdasarkan unsur *money* di Klinik Suherman Jember.
- f. Menentukan prioritas masalah dengan menggunakan metode *urgent, seriousness, growth (USG)* atau metode skoring terhadap ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan di Klinik Suherman Jember.
- g. Menyusun upaya rekomendasi perbaikan masalah ketidakpatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien rawat inap oleh petugas pemberi asuhan di Klinik Suherman Jember dengan *brainstorming*.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat bagi Klinik Suherman Jember**

- a. Bagi Klinik Suherman Jember penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menjaga kualitas mutu rekam medik.
- b. Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Klinik Suherman Jember dalam pengembangan sistem informasi berikutnya

### **1.4.2 Manfaat bagi Politeknik Negeri Jember**

- a. Sebagai bahan masukan tentang perekam medik mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga bisa memperluas materi perkuliahan.
- b. Dapat meningkatkan kerjasama antara Akademik dengan Instansi/Lembaga.

### **1.4.3 Manfaat bagi Penulis**

- a. Dapat menambah kreatifitas berfikir yang cermat dan teliti serta menguji kemampuan penulis dalam penerapan ilmu di lapangan kerja.
- b. Membantu penulis dalam penerapan ilmu yang telah didapat pada waktu kuliah serta melatih untuk menerapkan ilmu secara terarah dan terkonsep dengan baik.
- c. Sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sain Terapan dan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember