

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki beberapa tingkat pelayanan, salah satunya adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama (Peraturan Pemerintah RI, 2016). Klinik merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berupaya memberikan pelayanan kesehatan perorangan serta menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Klinik sebagai penyedia pelayanan kesehatan wajib untuk selalu memberi informasi yang benar, memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, serta dalam penyelenggaraannya wajib untuk menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes RI, 2014).

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Proses pengelolaan rekam medis dilakukan secara terstruktur dimulai dari penerimaan pasien, dilanjutkan dengan proses *assembling*, *coding*, *indexing*, dan *filling*. Salah satu proses terpenting dalam kelengkapan rekam medis adalah *assembling*, karena berfungsi sebagai perakit rekam medis serta sebagai pengendali kelengkapan pengisian rekam medis (Rohmawati dkk., 2021). Pengisian rekam medis harus diisi secara lengkap oleh petugas pemberi pelayanan setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan dari poli (Kemenkes RI, 2022).

Kelengkapan pengisian rekam medis perlu diperhatikan, karena menjadi salah satu indikator dalam meningkatkan mutu rekam medis dengan standar kelengkapan 100% (Kemenkes RI, 2008). Pengisian rekam medis sekurang-kurangnya memuat identitas pasien, hasil anamnesis minimal keluhan dan riwayat penyakit, hasil pemeriksaan fisik, diagnosis, rencana penatalaksanaan, pengobatan atau tindakan, pelayanan lainnya, dan untuk pasien kasus gigi wajib dilengkapi odontogram klinik dan persetujuan tindakan bila diperlukan (Kemenkes RI, 2008). Setiap fasilitas kesehatan perlu memperhatikan hal tersebut, termasuk pada klinik.

Klinik Wirasakti merupakan salah satu klinik pratama terletak di Kabupaten Jember yang memberikan pelayanan dasar khususnya untuk pasien rawat jalan. Klinik tersebut sudah melakukan akreditasi dan memiliki usaha untuk meningkatkan akreditasi di zaman yang penuh dengan persaingan khususnya pada fasilitas kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah dengan memperhatikan kelengkapan pengisian rekam medis yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku.

Hasil studi pendahuluan pada bulan Mei 2022 yang dilakukan di Klinik Wirasakti Jember didapatkan informasi bahwa dalam pengelolaan rekam medis pada kegiatan pengisian dan bagian *assembling* belum berjalan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan ditemukannya formulir rekam medis yang disimpan dalam ruang *filig* tidak dilengkapi pengisiannya, sehingga mengakibatkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis.

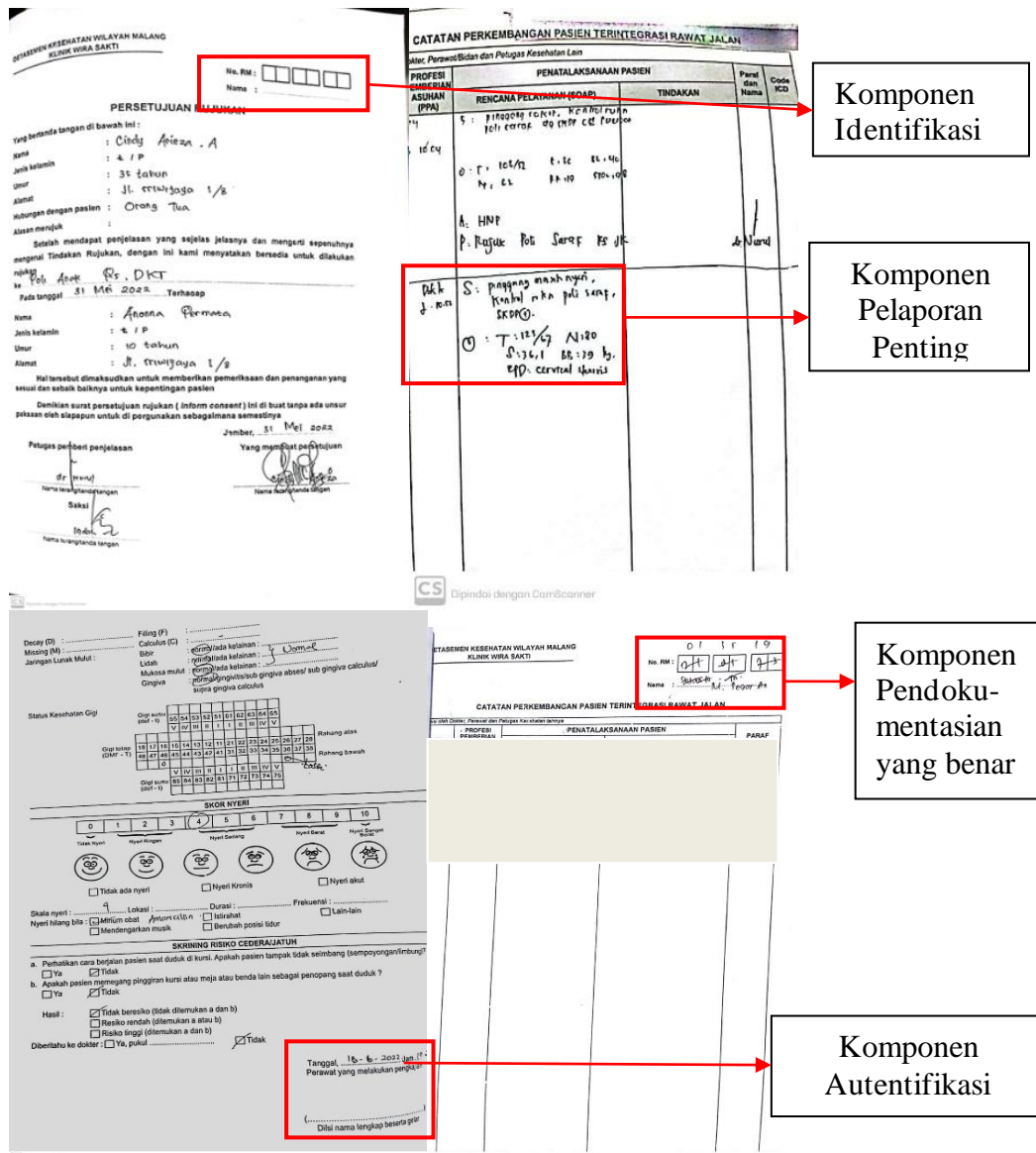
Tabel 1. 1 Data Ketidaklengkapan Rekam Medis di Klinik Wirasakti Tahun 2022

No	Bulan	Σ Item	Kelengkapan		Ketidaklengkapan	
			N	%	N	%
1.	April	57	33	58	24	42
2.	Mei	61	32	52	29	48
3.	Juni	83	42	51	41	49

Sumber: Data primer Klinik Wirasakti Jember (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan persentase ketidaklengkapan pengisian rekam medis Klinik Wirasakti Jember tertinggi terjadi pada bulan Juni yaitu sebesar 49%, dimana dari 83 rekam medis terdapat sebanyak 41 rekam medis belum terisi lengkap. Persentase ketidaklengkapan pengisian rekam medis terendah terjadi pada bulan April yaitu sebesar 42%, dimana dari 57 rekam medis terdapat 24 rekam medis yang belum terisi lengkap. Semakin banyak rekam medis yang tidak terisi lengkap maka semakin tinggi pula persentase ketidaklengkapan rekam medis yang menunjukkan pengisian rekam medis Klinik Wirasakti Jember masih belum sesuai dengan standar yang berlaku.

Peneliti melakukan analisis kuantitatif rekam medis untuk mengetahui ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember berdasarkan 4 komponen. Adapun 4 komponen yang dimaksud dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. 1 Komponen Penting Dalam Setiap Formulir Rekam Medis

Gambar 1.1 menunjukkan formulir rekam medis Klinik Wirasakti Jember mengalami ketidaklengkapan dalam pengisiannya. Ketidaklengkapan pengisian rekam medis terjadi pada 4 komponen penting, dimana komponen tersebut wajib diisi pada setiap formulir rekam medis pasien. Adapun 4 komponen tersebut terdiri dari identifikasi, pelaporan penting, autentifikasi, dan pendokumentasian yang benar (Widjaya., 2018). Berikut ini hasil analisis kuantitatif ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember:

Tabel 1. 2 Analisis Kuantitatif Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis di Klinik Wirasakti Jember Tahun 2022

Komponen	April				Mei				Juni			
	L	%	TL	%	L	%	TL	%	L	%	TL	%
Identifikasi	57	100	0	0	58	95	3	5	79	95	4	5
Laporan Penting	31	54	26	46	31	51	30	49	46	55	37	45
Autentifikasi	48	84	9	16	50	82	11	18	62	75	21	25
Pendokumentasian yang benar	57	100	0	0	56	92	5	8	74	89	9	11

Sumber: Data Primer Klinik Wirasakti Jember (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui persentase ketidaklengkapan rekam medis Klinik Wirasakti Jember ditemukan pada semua komponen, dimana tertinggi pada komponen laporan penting pada bulan Mei sebesar 49%. Persentase ketidaklengkapan pengisian rekam medis menunjukkan belum tercapainya standar dalam pengisian rekam medis, dimana seharusnya persentase kelengkapan rekam medis harus 100% (Kemenkes RI, 2008). Ketidaklengkapan pengisian rekam medis tersebut dapat berdampak terhadap kualitas rekam medis (Wirajaya dan Dewi, 2020).

Kualitas rekam medis yang baik ditandai dengan kelengkapan pengisian data sehingga mampu diolah menjadi informasi yang bermanfaat serta akurat (Wirajaya dan Dewi, 2020). Kelengkapan pengisian rekam medis sangat penting dilakukan, karena jika dilihat dari aspek hukum merupakan bahan tanda bukti tertulis yang dapat dijadikan sebagai bukti legalitas (Swari dkk., 2019). Hasil wawancara pada petugas diperoleh informasi bahwa ketidaklengkapan pengisian rekam medis, salah satunya pada komponen identifikasi (nama, nomor RM, dan alamat) pasien dapat mempersulit petugas dalam pencarian rekam medis pasien, sehingga

memungkinkan dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan terhadap pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Oktavia dan Damayanti (2018) bahwa proses pelayanan kepada pasien menjadi terhambat akibat lamanya proses pengambilan rekam medis. Ketidaklengkapan pengisian rekam medis juga memungkinkan dapat berdampak terhadap mutu pelayanan di Klinik Wirasakti Jember. Hal tersebut dikarenakan kelengkapan rekam medis menjadi salah satu standar yang harus dipenuhi oleh instansi untuk mendapatkan predikat akreditasi (Simbolan, 2015 dalam Wirajaya, 2019). Penyebab Ketidaklengkapan pengisian rekam medis dapat terjadi karena beberapa faktor, salah satunya adalah tersedianya SOP yang dijadikan sebagai pedoman dalam pengisian rekam medis (Swari dkk., 2019)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan alur atau langkah-langkah yang dijadikan pedoman dalam kerja yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan, dalam hal ini tujuan terkait keselarasan pengelolaan rekam medis terutama dalam pengisian rekam medis yang lengkap. Menurut Lestari dan Muflihatin., (2020) fasilitas pelayanan kesehatan wajib membuat prosedur kerja tetap terutama dalam penyelenggaraan rekam medis. Hasil studi pendahuluan diperoleh informasi bahwa Klinik Wirasakti sudah memiliki SOP mengenai rekam medis, namun belum ada yang terbaru secara jelas membahas terkait pengisian rekam medis. Beban kerja petugas yang cukup tinggi juga dapat menjadi faktor lain yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis (Wirajaya, 2019).

Klinik Wirasakti Jember memiliki jumlah Perkam Medis hanya ada satu orang, dimana setiap harinya mengerjakan lebih dari satu pekerjaan sekaligus yaitu mulai mengambil rekam medis, mengurutkan, melakukan pengecekan kelengkapan rekam medis, mengisi kodefikasi penyakit serta menyimpan rekam medis pasien. Hal tersebut mengakibatkan petugas rekam medis Klinik Wirasakti Jember memiliki tekanan kerja sehingga, memungkinkan mempengaruhi ketelitian petugas dalam proses analisis kelengkapan pengisian rekam medis.

Faktor lain yang diduga menjadi penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember adalah belum adanya motivasi yang diberikan pimpinan untuk meningkatkan kinerja petugas agar lebih baik. Motivasi merupakan salah satu faktor pendukung yang dapat mempengaruhi seseorang untuk

meningkatkan kinerja. Hal ini sejalan dengan Zahroh dan Muflihatin.,(2020) yang menyatakan bahwa dengan adanya motivasi seseorang akan bertindak patuh dan taat melaksanakan pekerjaan untuk memperoleh harapan yang diinginkan. Sehingga pelaksanaan tugas dapat dikerjakan dengan maksimal dan efektifitas kerja dapat tercapai.

Persentase ketidaklengkapan rekam medis yang tinggi, menunjukkan rendahnya kinerja petugas Klinik Wirasakti Jember dalam pengisian rekam medis pasien yang seharusnya sesuai dengan SPM yaitu 100% terisi lengkap. Kinerja petugas yang rendah tersebut diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Armstrong dan Baron (1998) dalam Wibowo (2017) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu *personal factors* (faktor individu), *leadership factors* (faktor kepemimpinan), *team factors* (faktor kelompok), *system factors* (faktor sistem), dan *situational factors* (faktor situasi).

Uraian permasalahan ketidaklengkapan pengisian rekam medis tersebut harus segera diatasi, karena jika tidak segera diatasi akan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan terhadap proses pengobatan dan penyembuhan pasien (Alif, 2019). Untuk itu, perlu adanya penentu prioritas masalah yang dapat dilakukan, salah satunya adalah metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) (Syamsuriansyah dkk., 2022). Alasan peneliti menggunakan USG karena pada proses pelaksanaannya memperhatikan urgensi permasalahan, keseriusan dari masalah yang dihadapi, dan kemungkinan berkembangnya masalah semakin besar. Setelah menentukan prioritas masalah peneliti menggunakan diskusi untuk mendapatkan solusi terkait permasalahan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis di Klinik Wirasakti Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis *personal factor* (faktor individu) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.
- b. Menganalisis *leadership factor* (faktor kepemimpinan) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.
- c. Menganalisis *team factor* (faktor kelompok) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.
- d. Menganalisis *system factor* (faktor sistem) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.
- e. Menganalisis *situational factor* (faktor situasi) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.
- f. Menganalisis prioritas masalah yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- g. Menyusun solusi terkait ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember dengan menggunakan metode diskusi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

- a. Menambah informasi mengenai pengelolaan rekam medis khususnya terhadap proses pengisian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember.

- b. Mempelajari kondisi yang sesungguhnya dan menambah pengalaman di instansi kesehatan khususnya mengenai proses pengisian rekam medis.
- c. Meningkatkan kompetensi mahasiswa berdasarkan kompetensi profesi perekam medis.

1.4.2 Manfaat Bagi Klinik Wirasakti Jember

Bahan masukan bagi Klinik Wirasakti Jember sebagai perbaikan untuk akreditasi selanjutnya dan untuk evaluasi dalam meningkatkan kinerja pertugas secara lebih efektif dan efisien.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan masukan untuk institusi pendidikan khususnya bagi mahasiswa D-IV Manajemen Informasi Kesehatan dalam mengembangkan dan meningkatkan ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi literatur bagi peneliti-peneliti selanjutnya.