

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang bisa disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan. Peran Puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Untuk meningkatkan kinerja puskesmas, diperlukan informasi yang lengkap tentang puskesmas, di antaranya berkaitan dengan kondisi bangunan puskesmas dan sarannya, kondisi jaringan puskesmas, dan tenaga di puskesmas. Informasi tersebut digunakan sebagai masukan pengambilan keputusan dalam proses manajemen pembangunan puskesmas di setiap jenjang administrasi kesehatan (Kemenkes RI, 2019)

Salah satu hal untuk menentukan pelayanan kesehatan yang baik yaitu data atau informasi dari rekam medis harus lengkap dan baik. Pelayanan yang bermutu bukan hanya pelayanan medis saja, tetapi juga pada penyelenggaraan rekam medis yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan puskesmas yang dapat diketahui dari kelengkapan pengisian berkas rekam medis. Rekam medis yang berkualitas dan lengkap dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Oleh karena itu, Puskesmas harus mampu meningkatkan kualitas pendokumentasian rekam medis agar mampu meningkatkan mutu pelayanannya (Depkes RI, 2006).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Indikator mutu rekam medis yang baik dan lengkap adalah kelengkapan isi, akurat, tepat waktu dan pemenuhan aspek persyaratan hukum. Kegunaan rekam medis dapat dipakai sebagai bukti perjalanan penyakit seorang pasien dan pengobatan yang telah diberikan, serta sebagai alat bukti

dalam proses penegakan hukum, disiplin kedokteran, dan kedokteran gigi dan penegakan etika kedokteran dan etika kedokteran gigi, kegunaan lainnya yaitu sebagai keperluan pendidikan dan penelitian, dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan, dan data statistik kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

Rekam medis yang lengkap adalah rekam medik yang telah diisi lengkap oleh dokter dalam waktu < 24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan atau setelah pasien rawat inap diputuskan untuk pulang, yang meliputi identitas pasien, anamnesis, rencana asuhan, pelaksanaan asuhan, tindak lanjut dan resume. Ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis dapat mempengaruhi mutu pada rekam medis salah satunya adalah informasi yang ada didalamnya dapat digunakan lagi ketika pasien datang untuk berobat kembali sehingga terciptanya kesinambungan informasi pelayanan terhadap pasien menjadi maksimal dan tepat sasaran serta menghambat proses klaim asuransi (Agustina, 2022).

Puskesmas Prajekan merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat tingkat pertama yang terletak di Kabupaten Bondowoso dengan menyediakan fasilitas pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Berdasarkan studi pendahuluan pada Januari 2022 yang dilakukan oleh peneliti didapatkan informasi terkait ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis pada pasien rawat jalan di Puskesmas Prajekan. Peneliti melakukan wawancara terhadap petugas rekam medis bahwa berkas rekam medis masih banyak yang belum terisi lengkap. Peneliti melakukan survey awal terhadap 30 berkas rekam medis rawat jalan yaitu pada bulan Januari 2022 sampai Maret 2022 serta dapat diketahui hampir seluruh pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan tersebut kurang lengkap. Peneliti melakukan penelitian tiga poli yang terdapat dalam bagian rawat jalan, diantaranya poli umum, poli gigi dan poli KIA.

Tabel 1.1 Tabel Angka Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Poli Umum, Poli Gigi dan Poli KIA di Puskesmas Prajejan Kabupaten Bondowoso Tahun 2022

Komponen	Poli Umum		Poli Gigi		Poli KIA	
	Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap
Identifikasi	40%	60%	26,7%	73,4%	33,4%	66,7%
Autentifikasi	26,7%	73,4%	20%	80%	13,4%	86,7%
Laporan penting	23,4%	76,7%	13,4%	86,7%	20%	80%
Pencatatan yang benar	70%	30%	46,7%	53,4%	50%	50%

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa angka ketidaklengkapan berdasarkan beberapa komponen identifikasi, autentifikasi, laporan penting dan pencatatan yang benar. Persentase ketidaklengkapan tertinggi poli umum yaitu terdapat pada komponen laporan penting sebesar 76,7%. Persentase ketidaklengkapan tertinggi poli gigi yaitu terdapat pada komponen laporan penting sebesar 86,7%. Sedangkan persentase ketidaklengkapan tertinggi poli KIA yaitu terdapat pada komponen autentifikasi sebesar 86,7%. Menurut Kemenkes RI (2008) berkas rekam medis dikatakan lengkap jika rekam medis telah di isi dengan lengkap dalam waktu kurang dari 24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan ataupun rawat inap diputuskan untuk pulang dengan standar pengisian 100%.

Tabel 1.2 Perbandingan Ketidaklengkapan Rawat Jalan dan Rawat Inap

Komponen	Rawat Jalan		Rawat Inap	
	Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap
Identifikasi	25%	75%	40%	60%
Autentifikasi	12%	88%	35%	65%
Laporan penting	23,4%	76,7%	56%	44%
Pencatatan yang benar	60%	40%	78,2%	21,8%

Sumber : Data Primer, 2022

Menurut Gaspersz (2011) suatu masalah yang terjadi selalu bersumber dari elemen-elemen proses yang terdiri atas 7M yaitu *Man* (sumber daya manusia) berupa pengetahuan dan pelatihan, *Machine* (mesin-mesin dan peralatan) berupa *checklist* dan ATK, *Method* (metode kerja) berupa SOP, *Material* (bahan baku)

berupa berkas rekam medis, *Media* (tempat kerja dan waktu kerja) berupa tempat kerja dan waktu kerja, *Motivation* (motivasi) berupa *reward* dan *punishment*, *Money* (keuangan) berupa anggaran dana.

Kondisi yang ditemukan saat ini di Puskesmas Prajekan Kabupaten Bondowoso yaitu aspek *man* yaitu tidak adanya pelatihan terhadap dokter dan petugas rekam medis tentang pengisian berkas rekam medis. Aspek *machine* yaitu dalam berkas rekam medis terdapat lembar *checklist* penilaian kelengkapan rekam medis namun tidak terpakai. Aspek *method* yaitu terdapat SOP tentang pengisian berkas rekam medis. Aspek *material* yaitu berkas rekam medis yang belum lengkap dikarenakan tidak adanya aturan yang jelas terkait pengisian dan kesadaran petugas yang rendah dalam pengisian berkas rekam medis. Aspek *money* yaitu sumber dana terbatas untuk mendukung kelengkapan berkas rekam medis. Ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis akan berdampak pada data pasien tidak valid, identifikasi pasien tidak benar, riwayat pasien tidak tertulis lengkap, keabsahan data tidak legal karena tidak ada nama dokter dan tanda tangan dokter penanggung jawab. Untuk menentukan prioritas masalah yang menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Kabupaten Bondowoso menggunakan Metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).

Penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis Wirajaya (2019) menyebutkan bahwa penyebab utama ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis yang dilihat dari faktor SDM, alat, metode, material dan keuangan. Adapun secara keseluruhan, penyebabnya adalah kurangnya komunikasi, kesibukan dokter dan banyaknya pekerjaan petugas rekam medis, tidak adanya alat mencetak form rekam medis, belum memiliki ruangan assembling dan tidak ada *checklist* penilaian kelengkapan rekam medis, kurangnya sosialisasi dan kebijakan terkait rekam medis serta tidak adanya sistem *reward* dan *punishment*, susunan form rekam medis yang tidak sistematis dan jenis dokumen rekam medis yang terlalu banyak dan dana untuk menyediakan dokumen rekam medis yang masih sangat kurang. Instalasi perlu

memperhatikan faktor tersebut sehingga dapat menjaga mutu pelayanan terutama mutu rekam medis pasien. Ketidaklengkapan dokumen rekam medis menjadi salah satu masalah karena rekam medis seringkali merupakan satu satunya catatan yang dapat memberikan informasi terinci tentang apa yang sudah terjadi selama pasien dirawat. Hal ini akan mengakibatkan dampak internal dan eksternal karena hasil pengolahan data menjadi dasar pembuatan laporan baik internal maupun bagi pihak eksternal. Dampak ketidaklengkapan rekam medis adalah terhambatnya proses klaim asuransi yang diajukan dan terhambatnya proses tertib administrasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Prajekan Kabupaten Bondowoso Tahun 2022”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja yang menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Prajekan Kabupaten Bondowoso?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Kabupaten Bondowoso.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis faktor *man* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.
2. Menganalisis faktor *machine* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.
3. Menganalisis faktor *method* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.

4. Menganalisis faktor *material* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.
5. Menganalisis faktor *media* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.
6. Menganalisis faktor *motivation* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.
7. Menganalisis faktor *money* penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso.
8. Menentukan prioritas faktor penyebab dengan membandingkan masalah ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso menggunakan USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
9. Menyusun upaya perbaikan masalah dengan melakukan diskusi responden terkait ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso menggunakan *Brainstorming*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

- a) Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan Puskesmas Prajekan Bondowoso dalam upaya mencegah penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis pasien rawat jalan tahun 2023
- b) Dapat memperbaiki pengelolaan rekam medis Puskesmas di Prajekan Bondowoso terkait ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis pasien rawat jalan

### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk dikembangkan ataupun sebagai referensi dengan materi yang berhubungan dengan materi yang diambil. Serta dijadikan sumber pembelajaran dan bahan masukan dalam hal

pengembangan peningkatan ilmu pengetahuan di bidang rekam medis dan keterampilan bagi mahasiswa.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan masalah faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Prajekan Bondowoso serta sebagai wujud penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan.