

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama (Kemenkes, 2014). Puskesmas melakukan upaya kesehatan dengan mengedepankan upaya promotif serta pencegahan sehingga di wilayah kerjanya tercapai tingkat kesehatan masyarakat yang tinggi (Sawondari *et al.*, 2021). Puskesmas dapat membantu tingkat kesehatan masyarakat secara optimal dengan meningkatkan mutu pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan puskesmas ditunjang oleh salah satu hal yang penting dan diperlukan yaitu penyelenggaraan rekam medis yang baik (Sindy & Pratama, 2019).

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan bertanggung jawab penuh untuk memelihara dan mengelola rekam medis serta dapat menyediakan rekam medis ketika dibutuhkan kembali oleh pihak-pihak yang bersangkutan (Sawondari *et al.*, 2021). Pengelolaan rekam medis yang baik merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas.

Salah satu kegiatan yang dilakukan dalam rekam medis yaitu pengelolaan sistem penyimpanan dokumen *filling* (Haguna *et al.*, 2022). *Filling* merupakan kegiatan menyimpan rekam medis yang bertujuan untuk mempermudah pengambilan dan pengembalian kembali rekam medis yang dibutuhkan (Sawondari *et al.*, 2021). *Filling* rekam medis yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan (Simanjuntak & Sirait, 2018).

Ketersediaan rekam medis yang dapat diakses secara cepat dan tepat akan membantu puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien (Sindy & Pratama, 2019). Ketersediaan rekam medis yang dapat diakses secara cepat dan tepat dapat mempercepat proses pelayanan

karena pencarian berkas rekam medis tidak membutuhkan waktu yang lama, dapat menghindari terjadinya *missfile* (Haguna *et al.*, 2022; Putra *et al.*, 2022).

*Missfile* merupakan rekam medis yang salah letak atau hilang pada rak penyimpanan rekam medis di ruang penyimpanan . Rekam medis dikatakan salah letak atau hilang (*missfile*) apabila rekam medis tersebut dibutuhkan akan tetapi pada rak penyimpanan rekam medis tersebut tidak tersedia atau tidak ada (Wati dan Nuraini, 2019). Rekam medis yang *missfile* dapat menghambat waktu pelayanan sehingga akan berdampak pada tidak efektifnya pelayanan perawatan medis (Putri *et al.*, 2019). Faktor-faktor penyebab terjadinya *missfile* perlu dianalisis agar dapat dilakukan perbaikan dalam pengelolaan rekam medis (Herawati, 2022). Menurut Pakpahan *et al.*, (2021), perilaku merupakan sebuah respon dari seseorang terhadap suatu benda atau objek yang ada disekitarnya dimana respon yang diberikan sangat tergantung pada karakteristik dari individu yang bersangkutan. Menurut Green dalam Irwan (2017) perilaku kesehatan seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor predisposisi (*predisposing factor*) yang meliputi unsur pengetahuan, sikap, dan kepercayaan; faktor pemungkin (*enabling factor*) yang meliputi unsur sarana dan prasarana kesehatan; faktor penguat (*reinforcing factor*) yang meliputi unsur sikap dan perilaku petugas kesehatan atau petugas lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sawondari *et al.* (2021) menyebutkan bahwa faktor penyebab terjadinya *missfile* di Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu ketidakpatuhan petugas dalam menjalankan SOP, kurangnya pengetahuan, tidak adanya *tracer*, buku ekspedisi, pendidikan petugas belum sesuai kualifikasi dan petugas tidak melakukan penyortiran DRM yang akan disimpan dan petugas tidak melakukan audit penyimpanan secara periodik.

Puskesmas Mangli merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Puskesmas Mangli memiliki beberapa pelayanan diantaranya

pelayanan rawat jalan, gawat darurat, rawat inap, laboratorium, gizi, dan lain-lain. Puskesmas Mangli memiliki rekam medis berjumlah 26.079 rekam medis dengan kejadian *missfile* sebanyak 326 kejadian. Berikut adalah data kejadian *missfile* di Puskesmas Mangli dari bulan yang disajikan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Kejadian *Missfile* Rekam Medis Bulan Januari – Desember 2022

Bulan	$\Sigma$ Berkas	Jumlah <i>Missfile</i>	Persentase
Januari	933	12	1,28
Februari	902	13	1,44
Maret	852	15	1,76
April	736	14	1,90
Mei	869	19	2,18
Juni	1194	32	2,68
Juli	793	141	17,7
Agustus	1338	34	2,54
September	914	17	1,85
Oktober	889	11	1,23
November	773	6	0,77
Desember	903	12	1,32
Total	11096	326	35,48

Sumber : Data Sekunder Puskesmas Mangli (2022)

Tabel 1 menunjukkan bahwa total kejadian *missfile* rekam medis di Puskesmas Mangli Jember pada bulan Januari – Desember 2022 sebanyak 326 kejadian dengan persentase sebesar 35,48 %. Persentase kejadian *missfile* tersebut setiap bulannya tidak stabil, dimana terjadi penurunan dan peningkatan kejadian *missfile*. Angka kejadian *missfile* tertinggi yaitu pada bulan Juli 2022 sebanyak 141 kejadian dengan persentase sebesar 17,7 %. Sedangkan angka kejadian terendah yaitu pada bulan November sebanyak 6 kejadian dengan persentase sebesar 0,77 %. Namun demikian pada saat melaksanakan praktek kerja lapang pada bulan Juli penulis menemukan kejadian *missfile* sebanyak 129 kejadian. Kejadian *missfile* rekam medis seharusnya 0% (Oktavia *et al.*, 2018).

Skinner dalam Notoadmodjo (2014) menyebutkan perilaku adalah proses terjadinya suatu reaksi atau respon terhadap rangsangan dari luar.

Setiap orang dapat memberikan reaksi yang berbeda tergantung pada karakter atau pengaruh faktor lain yang berasal dari individu yang bersangkutan. Perilaku petugas yang dimaksud adalah perilaku petugas dalam penyimpanan, peminjaman, dan pengembalian rekam medis. Bila perilaku petugas rekam medis menyimpang maka bisa menimbulkan kejadian *misfile*. Perilaku tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor pemungkin (*enabling factors*), dan faktor pendorong (*reinforcing factors*) (Green dalam Notoatmodjo, 2010). Hardiana (2022) menyatakan penyebab terjadinya *missfile* yaitu faktor predisposisi (*predisposing factor*) yang meliputi pendidikan petugas yang tidak ada lulusan rekam medis, pengetahuan petugas kurang baik mengenai sistem penyimpanan, *missfile*, dan waktu penyediaan berkas; dan sikap petugas yang membuatkan rekam medis baru saat tidak menemukan rekam medis yang dicari, petugas tidak mendukung terkait pengembalian rekam medis secara langsung pada rak penyimpanan, dan petugas tidak mendukung penggunaan *tracer*. Faktor pemungkin (*enabling factor*) penyebab *missfile* yaitu ruang penyimpanan yang sempit dan menjadi satu dengan ruang pendaftaran; rak penyimpanan kurang; *tracer* hanya berupa kertas buffalo dan ketersediaan *tracer* kurang; dan komputer sering mengalami eror dan koneksi lambat. Faktor pendorong dan penguat (*reinforcing factor*) penyebab *missfile* yaitu perilaku atasan yang tidak menerapkan kegiatan pengelolaan rekam medis dan tidak memberikan *reward* atau *punishment*; tidak adanya pelatihan; dan tidak adanya SOP peminjaman, pengendalian dan pengembalian.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Mangli, diduga ada beberapa penyebab terjadinya perilaku yang menyebabkan *misfile*. Faktor predisposisi penyebab perilaku tersebut pada Puskesmas Mangli diduga tidak ada petugas rekam medis yang lulusan rekam medis dan petugas kurang disiplin dalam mengembalikan rekam medis ke rak penyimpanan . Faktor pemungkin penyebab perilaku tersebut pada Puskesmas Mangli diduga tidak adanya *tracer*. Faktor penguat penyebab perilaku tersebut pada Puskesmas Mangli diduga tidak adanya motivasi yang diberikan oleh atasan kepada

petugas rekam medis untuk patuh dalam melaksanakan SOP kegiatan penyimpanan rekam medis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Faktor Penyebab Terjadinya *Missfile* Rekam Medis Rawat Jalan Di Ruang Penyimpanan (*filling*) Puskesmas Mangli Jember dengan menggunakan faktor pendukung (*predisposing factor*) yang meliputi pendidikan, pengetahuan dan sikap; faktor pemungkin (*enabling factor*) yang meliputi *tracer*, buku ekspedisi dan rak penyimpanan, serta faktor pendorong atau penguat (*reinforcing factor*) yang meliputi perilaku atasan, pelatihan dan standar operasional prosedur (SOP). Peneliti menggunakan metode diskusi USG untuk menentukan prioritas masalah karena jumlah petugas di Puskesmas Mangli sedikit, sedangkan *brainstorming* digunakan untuk penyusunan rekomendasi masalah serta mencari solusi permasalahan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apa saja faktor penyebab terjadinya *missfile* di ruang penyimpanan rekam medis di Puskesmas Mangli Kabupaten Jember ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab terjadinya *missfile* rekam medis rawat jalan di ruang penyimpanan *filling* Puskesmas Mangli Kabupaten Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis faktor penyebab terjadinya *missfile* di Puskesmas Mangli berdasarkan faktor predisposisi (*predisposing factor*) yang meliputi pendidikan, pengetahuan dan sikap petugas.
- b. Menganalisis faktor penyebab terjadinya *missfile* di Puskesmas Mangli berdasarkan faktor pemungkin (*enabling factor*) yang meliputi *tracer*, buku ekspedisi dan rak penyimpanan.
- c. Menganalisis faktor penyebab terjadinya *missfile* di Puskesmas Mangli berdasarkan faktor pendorong atau penguat (*reinforcing factor*) yang meliputi perilaku atasan, pelatihan dan SOP penyimpanan, peminjaman dan pengembalian.

- d. Menentukan prioritas masalah dengan menggunakan metode *USG* (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- e. Menentukan rekomendasi penyelesaian masalah dengan menggunakan metode *brainstorming*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Puskesmas Mangli Kabupaten Jember

Memberikan masukan pada Puskesmas tentang penyebab terjadinya *missfile* di ruang penyimpanan sehingga dapat dilakukan perbaikan dalam pengelolaan rekam medis agar puskesmas Mangli dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam pengambilan rekam medis.

2. Bagi Mahasiswa

Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa sehingga bisa mengetahui bahwa di ruang penyimpanan juga memiliki pengaruh terhadap kejadian *missfile* dan menambah pengetahuan mengenai pentingnya *tracer* dalam pengelolaan rekam medis di puskesmas.

3. Bagi Institusi

Dapat menjadi sumber informasi untuk penelitian selanjutnya sehingga bisa lebih dikembangkan dengan materi-materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan menjadi bahan referensi dibidang kesehatan khususnya rekam medis dan informasi kesehatan.