

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang memiliki nilai guna untuk dapat melaksanakan upaya kesehatan baik dalam bentuk kegiatan promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah ataupun masyarakat (Menkes RI, 2016). Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan ialah Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut dengan Puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 menjelaskan bahwa Puskesmas adalah bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki fokus utama terhadap upaya promotif dan preventif melalui penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dalam melakukan upaya kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan rekam medis untuk memelihara serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Suraja, 2019).

Rekam medis adalah dokumen yang berisi data terkait identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien (Menkes RI, 2022). Pengelolaan rekam medis merupakan bentuk representatif mutu pelayanan kesehatan yang ada, yakni apabila pengelolaan rekam medis dilakukan secara cepat dan tepat, pasien dapat terlayani secara cepat dan tepat pula (Fadillah R *et al.*, 2020). Salah satu proses pengelolaan rekam medis yakni waktu pengembalian rekam medis. Waktu pengembalian rekam medis adalah durasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pengembalian rekam medis dari unit pelayanan ke unit kerja rekam medis (Dewi *et al.*, 2021). Waktu pengembalian rekam medis dapat dikatakan terlambat apabila melebihi batas standar waktu pengembalian yakni 1x24 jam untuk pengembalian rekam medis rawat jalan dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan 2x24 jam untuk pengembalian rekam medis rawat inap (Indradi S, 2017).

Puskesmas Jambesari merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dan bertempat di Kecamatan Jambesari Kabupaten Bondowoso. Berdasarkan hasil studi

pendahuluan yang dilakukan mulai tanggal 2 Agustus 2022 di Puskesmas Jambesari Bondowoso, menemukan adanya kesenjangan pelayanan rekam medis yakni berupa keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan yang lebih dari 1x24 jam. Sedangkan jika meninjau waktu pengembalian rekam medis rawat inap sudah tepat waktu yakni 2x24 jam setelah pasien pulang rekam medis sudah dikembalikan. Berikut merupakan data masalah keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan triwulan kedua tahun 2022 pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan

Bulan	Nama Poli			Jumlah RM yang diminta	Jumlah RM yang terlambat	Durasi Keterlambatan			Persentase
	BP	KIA/KB	Gigi & Mulut			2-4 hari	5-7 hari	>7 hari	
April	456	240	43	739	557	481	91	48	75%
Mei	382	194	27	603	471	308	121	42	78%
Juni	296	164	20	480	415	238	80	97	86%
<b>Rata-rata</b>				<b>607</b>	<b>481</b>	<b>342</b>	<b>97</b>	<b>62</b>	<b>80%</b>

Sumber: Data Primer Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan Triwulan Kedua 2022

Berdasarkan data kuantitas pada Tabel 1.1, dapat dilihat jika angka keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan triwulan kedua tahun 2022 dalam setiap bulannya terus mengalami kenaikan dengan rata-rata persentase keterlambatan waktu pengembalian rekam medis sebesar 80% yang dimana seharusnya persentase keterlambatan waktu pengembalian 0% (Menkes, 2008). Angka keterlambatan pengembalian rekam medis tertinggi terjadi pada bulan Juni dengan persentase 86% dan jumlah dokumen yang durasi keterlambatannya melebihi 7 hari sejumlah 97 rekam medis.

Masalah keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan ini sudah berdampak terhadap mutu rekam medis di Puskesmas Jambesari yang didukung adanya bukti tingginya angka data *missfile* rekam medis rawat jalan akibat salah letak. Berikut merupakan data *missfile* rekam medis rawat jalan akibat salah letak pada triwulan kedua tahun 2022 pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Data *Missfile* Rekam Medis Rawat Jalan

Bulan	RM yang diminta	RM yang tersedia	RM yang salah letak	Persentase
April	480	470	10	2,08%
Mei	603	592	11	1,82%
Juni	739	722	17	2,30%
<b>Jumlah</b>	<b>3.026</b>	<b>2.960</b>	<b>66</b>	<b>2,18%</b>

Sumber: Data Sekunder Kejadian *Missfile* Rekam Medis Rawat Jalan Triwulan Kedua Tahun 2022

Berdasarkan data *missfile* rekam medis rawat jalan akibat salah letak yang merupakan dampak dari keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan terdapat 66 rekam medis yang mengalami *missfile* dengan persentase tertinggi terjadi pada bulan Juni sebesar 2,30% atau sejumlah 17 dokumen. Misfile rekam medis dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi terlambat dan riwayat data kesehatan pasien akan menjadi tidak berkesinambungan (Subagia Rizqy, 2017 dalam Wati & Nuraini, 2019).

Keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso diduga disebabkan karena petugas pemberi asuhan belum mengetahui tentang batas waktu pengembalian rekam medis rawat jalan, selain faktor pengetahuan juga diperkuat dengan belum pernah adanya keikutsertaan petugas rekam medis dalam pelatihan rekam medis yang berkaitan dengan pengembalian rekam medis rawat jalan (*Manpower*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadillah R *et al.*, (2020) di Bondowoso menyatakan bahwa keterlambatan waktu pengembalian rekam medis terjadi karena perawat dan dokter yang masih belum mengetahui tentang batas waktu pengembalian rekam medis rawat jalan. Ketersediaan telepon puskesmas sebagai alat komunikasi, *tracer* dan buku ekspedisi peminjaman dan pengembalian RM rawat jalan diduga masih belum tersedia (*Machines*). Selain itu penyebab terjadinya masalah diduga karena belum adanya SOP dan sosialisasi SOP terkait waktu pengembalian rekam medis rawat jalan (*Method*) serta kelengkapan pengisian rekam medis rawat jalan (*Material*). Hal lain yang diduga menjadi penyebab terjadinya masalah yakni minimnya ketersediaan sumber dana (*Money*) yang terbukti dengan belum adanya sarana dan prasarana yang lengkap dalam lingkungan kerja (*Media*) sebagai

pendukung kegiatan pengembalian rekam medis serta tidak adanya penyelenggaraan pemberian apresiasi maupun teguran terhadap petugas (*Motivation*).

Berdasarkan gambaran masalah beserta dampaknya, permasalahan sudah saatnya untuk diidentifikasi secara komprehensif melalui elemen proses 7M (*manpower, machines, material, methode, media, motivation, money*) yang kemudian diikuti dengan penyusunan strategi perbaikan yang bersifat sistematis dan berkelanjutan dengan menggunakan pendekatan PDCA yang terdiri dari tahap perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*do*), pengecekan (*check*) dan tindak lanjut (*action*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Strategi Perbaikan Keterlambatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan Menggunakan Pendekatan PDCA di Puskesmas Jambesari Bondowoso?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menghasilkan strategi perbaikan sebagai upaya menangani keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan dengan menggunakan pendekatan PDCA di Puskesmas Jambesari Bondowoso.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis faktor penyebab masalah dan menyusun rencana perbaikan (*Planning*) sebagai upaya menangani keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.
2. Melaksanakan rencana perbaikan (*Do*) dalam upaya mencapai ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.
3. Melakukan pengecekan (*Check*) terhadap hasil eksekusi rencana perbaikan dalam upaya menangani keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.

4. Merumuskan tahap tindak lanjut (*Action*) upaya perbaikan keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.

## **1.4 Manfaat**

### 1.4.1 Bagi Puskesmas

1. Sebagai bahan masukan evaluasi dalam pelaksanaan manajemen pengendalian rekam medis khususnya terkait keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.
2. Membantu melakukan upaya perbaikan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan.

### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

1. Sebagai tambahan referensi sumber ilmu pengetahuan di bidang pendidikan dan penelitian di Politeknik Negeri Jember.
2. Sebagai bahan masukan dalam proses peningkatan dan pengembangan di bidang Pendidikan khususnya terkait keilmuan manajemen informasi kesehatan.

### 1.4.3 Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam mengidentifikasi keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.
2. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menyusun strategi perbaikan masalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Jambesari Bondowoso.
3. Sebagai wujud pengimplementasian ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama perkuliahan.