

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau 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 (Kemenkes RI, 2019). Pelayanan yang harus diberikan oleh puskesmas salah satunya adalah kegiatan rekam medis karena tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas (Maria dkk., 2020)

Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis dapat digunakan untuk perawatan dan pengobatan pasien, alat untuk proses penegakan hukum, tujuan pendidikan dan penelitian, dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan, dan data statistik kesehatan sehingga rekam medis harus diisi secara akurat dan lengkap. Rekam medis pasien harus dibuat secara lengkap dan jelas baik secara tertulis maupun secara elektronik (Kemenkes RI, 2008). Pelayanan yang bermutu tidak hanya terdapat di pelayanan medis saja, tetapi juga mencakup pengelolaan dokumen rekam medis yang merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan yang dibuktikan dengan kelengkapan dalam dokumen rekam medis sehingga rekam medis yang berkualitas dan lengkap dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas (Lufianti, 2020).

Kualitas rekam medis dapat dilihat pada kelengkapan, kesesuaian, serta kevalidan isinya, dapat juga dilihat dengan terlindungi atau tidaknya kerahasiaan informasi yang terkandung di dalamnya (Riyantika, 2018). Rekam medis yang lengkap adalah dokumen rekam medis yang telah diisi lengkap oleh dokter dalam waktu ≤ 24 jam setelah selesai pelayanan/setelah pasien rawat inap diputuskan untuk pulang meliputi identitas pasien, anamnesis, rencana asuhan, pelaksanaan asuhan, tindak lanjut dan *resume* (Depkes RI, 2006).

Kelengkapan rekam medis sangat berguna untuk mengetahui secara rinci riwayat penyakit pasien, tindakan pemeriksaan yang telah dilakukan dan merencanakan tindakan yang selanjutnya ketika pasien tersebut datang kembali. Diagnosis penyakit yang ditetapkan oleh dokter akan sangat mempengaruhi tindakan terhadap pasien baik dalam pengobatan bahkan tindakan yang akan diambil. Suatu diagnose yang akurat didasari oleh anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang dan ditulis dalam berkas rekam medis (Wirajaya, 2019). Isi rekam medis sekurang-kurangnya harus mencakup identitas pasien, tanggal dan waktu pemeriksaan, riwayat kesehatan, hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medis, diagnosis, rencana perawatan, pengobatan dan persetujuan tindakan, catatan pengamatan klinis dan hasil pengobatan, ringkasan pemulangan atau *resume* medis, nama dan tanda tangan dokter, dokter gigi atau profesional perawatan kesehatan (Kemenkes RI, 2008).

Menurut Lufianti (2020), Formulir *resume* medis pasien merupakan ringkasan dari seluruh masa perawatan dan pengobatan pasien sebagaimana yang telah diupayakan oleh para tenaga kesehatan dan pihak terkait. Tujuan dibuatnya *resume* medis adalah menjamin kontinuitas pelayanan medis dengan kualitas yang tinggi dan sebagai bahan referensi yang sangat berguna bagi dokter yang menerima pasien apabila dirawat kembali, menjadi bahan penilaian staf medis, memenuhi permintaan badan-badan resmi atau perorangan tentang perawatan seseorang pasien, misalnya dari Perusahaan Asuransi (persetujuan Pimpinan), dan memberikan tembusan kepada sistem ahli yang memerlukan catatan tentang pasien yang pernah dirawat (Depkes RI, 2006). *Resume* medis harus dibuat dan diisi lengkap oleh dokter atau dokter gigi yang merawat pasien. Menurut Kemenkes RI (2008), Isi ringkasan pulang atau *resume* medis sekurang-kurangnya berisi identitas pasien, diagnosis masuk dan indikasi pasien dirawat, ringkasan hasil pemeriksaan fisik dan penunjang, diagnosis akhir, pengobatan dan tindak lanjut, dan nama serta tanda tangan dokter atau dokter gigi yang memberikan pelayanan kesehatan. Ketidaklengkapan pengisian rekam medis adalah kurang atau tidak terisinya item-item seperti identifikasi, laporan penting, autentifikasi dan pendokumentasian yang

benar pada rekam medis pasien yang telah diisi oleh dokter dalam waktu ≤ 24 jam setelah pelayanan selesai (Fardayansyah, 2023).

Puskesmas Jelbuk merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang ada di Kecamatan Jelbuk Kabupaten Jember yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Jelbuk bagian rekam medis diketahui bahwa puskesmas masih belum menggunakan rekam medis elektronik (RME) secara menyeluruh. RME digunakan hanya untuk layanan rawat jalan saja sejak Januari 2024, sehingga layanan rawat inap, IGD dan VK masih menggunakan rekam medis manual. Tidak digunakan RME pada rawat inap menyebabkan masalah ketidaklengkapan rekam medis khususnya formulir *resume* medis rawat inap. Peneliti melakukan survei formulir *resume* medis dibulan Oktober, November, dan Desember 2023. Didapatkan adanya kelengkapan pengisian *resume* medis pasien rawat inap belum mencapai 100%. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala puskesmas, *resume* medis dikatakan lengkap jika semua item pada formulirnya diisi lengkap. Ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember ditampilkan dalam tabel dibawah ini;

Tabel 1.1 Data Ketidaklengkapan *Resume* Medis Rawat Inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember Tahun 2023

Bulan	Total	Lengkap		Tidak Lengkap	
		N	%	N	%
Oktober	35	15	42.9	20	57.1
November	31	2	6.5	29	93.5
Desember	65	29	44.6	36	55.4
Total	131	46	35.1	85	64.9

Sumber: Data Primer Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember (2023)

Dapat dilihat pada tabel 1,1 bahwa data ketidaklengkapan *resume* medis rawat inap Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember pada Tahun 2023 mulai dari bulan Oktober sampai Desember yaitu sebesar 85 atau sebesar 64.9% dari total 131 rekam medis rawat inap. Data ketidaklengkapan pengisian *resume* medis di bulan Oktober sampai Desember Tahun 2023 yakni sebesar 57.1% di Bulan Oktober, 93.5% di Bulan November dan 55.4% di Bulan Desember.

Peneliti melakukan survei awal terhadap 60 formulir *resume* medis pasien rawat inap yang dimana peneliti mengambil 20 berkas pada setiap bulannya, dan dapat diketahui hampir seluruh formulir *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk tidak lengkap. Analisis kuantitatif menurut Huffman (1994) terdiri dari 4 (empat) komponen yaitu *review* identifikasi, *review* laporan penting, *review* autentikasi, dan *review* pencatatan yang benar. Berikut ini adalah tabel mengenai data ketidaklengkapan pengisian rekam medis per item di Puskesmas Jelbuk.

Tabel 1.2 Data Ketidaklengkapan Pengisian *Resume* Medis Per Item di Puskesmas Jelbuk

Komponen	Jumlah Terisi		Jumlah Tidak Terisi		Jumlah
	Lengkap		Lengkap		
	N	%	N	%	
Identifikasi	23	38.3	37	61,7	60
Laporan Penting	32	53.3	28	46.7	60
Pencatatan Yang Benar	60	100	0	0	60
Autentifikasi	34	56.7	26	43.3	60

Sumber: Data Primer Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember (2023)

Kesimpulan yang didapat dari tabel 2.2 tersebut bahwa persentase ketidaklengkapan tertinggi yaitu terdapat pada komponen identifikasi yaitu sebesar 61,7%, sedangkan persentase kelengkapannya yaitu sebesar 38.3%, dan ketidaklengkapan tertinggi terletak pada bagian nomor rekam medis pasien. Ketidaklengkapan selanjutnya yaitu pada komponen laporan penting yaitu sebesar 46.7%, sedangkan persentase kelengkapannya yaitu sebesar 53.3%, dan ketidaklengkapan tertinggi terletak pada item pemeriksaan penunjang pasien. Ketidaklengkapan selanjutnya yaitu pada komponen autentifikasi yaitu sebesar 43.3% sedangkan persentase kelengkapannya yaitu sebesar 56.7% dan ketidaklengkapan tertinggi terletak pada bagian nama terang dan TTD dokter.

Ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pada pasien rawat inap dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER DINAS KESEHATAN PUSKESMAS JELBUK JL. R.A. KARTINI NO 26 JELBUK - JEMBER	
RESUME MEDIS	
Nama	No. RM.
Umur / Tgl. Lahir	No BPJS
Alamat	Jenis Kelamin: L / P
Masuk Rawat Inap	Jumlah H P: hari
Keluar Rawat Inap	

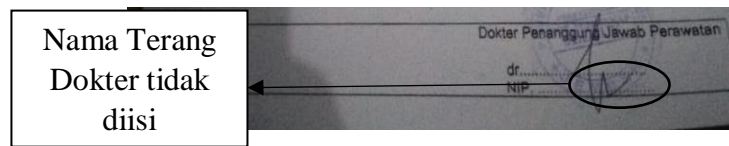
Gambar 1. 1 Dokumentasi *Resume* Medis bagian identifikasi

Gambar 1.1 menunjukkan ketidaklengkapan *resume* medis pada item identifikasi yakni tidak terisinya nomer RM. Dampak tidak terisinya nomor rekam medis pada dokumen rekam medis pasien yaitu akan mempersulit petugas dalam menentukan kepemilikan formulir rekam medis pasien apabila ada salah satu formulir terlepas dari dokumen rekam medis pasien karena nomor rekam medis merupakan identifikasi khusus pasien (Wardani dan Sugiarsi, 2016). Peneliti melakukan observasi saat studi pendahuluan dan menemukan beberapa formulir *resume* medis yang terlepas dan tidak dapat digabungkan karena tidak adanya nama dan nomor rekam medis pasien. Hal ini juga diperparah dengan tidak adanya map rekam medis dan formulir *resume* medis terletak di urutan terakhir rekam medis.

Diagnosis Medis	Bg Ayu w' dan ohr Bg	Kode
Tindakan yang Dilakukan	- hanyalkan bayi		
Ringkasan Penyakit (Riwayat Penyakit Sekarang)			
Pemeriksaan Fisik			
Pemeriksaan Penunjang			
Terapi yang Diberikan			
Hasil Konsultasi			
Keadaan Keluar	1. Sembuh	3. Dirujuk
	2. Membalik	4. Meninggal	
Terapi Keluar			

Gambar 1.2 Dokumentasi *Resume* Medis bagian laporan Penting

Gambar 1.2 tersebut menunjukkan tidak terisinya pemeriksaan fisik, penunjang, Terapi dan keadaan pulang oleh DPJP. Ketidaklengkapan pemberian tindakan karena DPJP hanya menuliskannya sekali di awal saja untuk mewakili semua formulir yang membutuhkan tindakan.



Gambar 1.3 Dokumentasi *Resume* Medis bagian autentifikasi

Gambar 1.3 menunjukkan pada item autentifikasi hanya berisikan tanda tangan DPJP saja. Menurut Depkes RI (2006) bahwa TTD dan nama penanggung jawab pada akhir layanan pada setiap formulir digunakan untuk mengidentifikasi dokter yang bertanggung jawab atas perawatan pasien. Jika TTD dan nama tidak diisi maka sulit untuk menentukan dokter atau perawat mana yang bertanggung jawab atas pasien tersebut.

Dampak dari ketidaklengkapan pengisian *resume* medis akan mempengaruhi kualitas pelayanan rekam medis yang akan menggambarkan pelayanan yang diberikan kepada pasien. *Resume* medis yang tidak lengkap akan mengakibatkan dampak buruk yakni menurunnya mutu pelayanan bagi fasilitas kesehatan karena *resume* medis merupakan catatan yang dapat memberikan informasi terinci tentang apa yang sudah terjadi selama pasien dirawat di puskesmas. Menurut Riyantika (2018) menjelaskan bahwa ketidaklengkapan *resume* medis berdampak pada tidak akuratnya informasi baik rawat inap maupun rawat jalan dikarenakan hasil dari data pengolahannya menjadi dasar penyusunan laporan yang menjadi keputusan pimpinan termasuk evaluasi dalam mutu pelayanan yang dilakukan kepada setiap pasien saat merencanakan kunjungan pengobatan selanjutnya, serta untuk menunjang ketertiban dalam administrasi dikarenakan dapat mempengaruhi terhambatnya proses pengajuan klaim ke pihak asuransi. Ketidaklengkapan *resume* medis yang berdampak pada pasien sendiri adalah membuat proses kelanjutan pengobatan terganggu (Dzachwani dkk., 2022). Terganggunya proses pengobatan pasien dikarenakan dokter tidak mengetahui pelayanan sebelumnya, sehingga kualitas pelayanan kesehatan menjadi menurun dan dokter yang merawat tidak dapat memberikan pelayanan secara bertahap.

Menurut Wijayanti dan Nuraini (2018), kepatuhan petugas dalam pengisian rekam medis merupakan bentuk dari kinerja. Ketidaklengkapan pengisian *resume* medis ≤ 24 jam setelah selesai pelayanan di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember

yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu 100% , serta faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis yang peneliti temukan diduga berkaitan dengan kinerja petugas.

Menurut Robbins *dalam* Hakim dkk., (2019) menjelaskan bahwa kinerja atau prestasi kerja dapat dipengaruhi oleh faktor kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Teori tersebut pernah digunakan dalam penelitian Yolanda, Budiwanto dan Katmawant (2017), kemampuan dan motivasi eksternal berpengaruh positif dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Lavalette Malang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zahroh dan Muflihatin (2020) mengenai kinerja petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas kalisat menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara motivasi, kesempatan, dan kemampuan dengan kinerja petugas. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut menggambarkan teori kinerja Robbins yang dikutip oleh Hakim dkk., (2019) dimana prestasi kerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan wawancara dengan petugas rekam medis, menyatakan bahwa keterbatasan dalam pengisian *resume* medis rawat inap karena banyaknya formulir yang harus diisi dan dilengkapi oleh dokter dalam satu waktu. Petugas rekam medis juga menyatakan bahwa berkas rekam medis yang kembali tidak pernah dilakukan penilaian kelengkapan isinya semenjak pandemi COVID-19. Kendala yang dialami oleh Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember dalam pengisian *resume* medis kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, diduga dikarenakan dari kemampuan, motivasi dan kesempatan petugas rekam medis. Faktor kemampuan (*ability*) petugas ini meliputi pendidikan, pengetahuan dan pelatihan petugas rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis didapatkan bahwasanya belum pernah dilakukannya pelatihan tentang pelaksanaan rekam medis, terutama mengenai kelengkapan pengisian rekam medis. Menurut Permata (2020) dimana dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Jika pengetahuan karyawan tentang pekerjaan kurang, hasil atau kualitas pekerjaan pun akan berkurang dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja sehingga perlu

dilakukan pelatihan sebagai upaya dalam meningkatkan keterampilan petugas mengenai kelengkapan pengisian rekam medis (Arimbi dkk., 2020).

Faktor motivasi (*motivation*) terkait dengan pemberian penghargaan kepada petugas pendaftaran juga sangat berpengaruh. Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan wawancara dengan petugas rekam medis, selama petugas rekam medis bekerja, tidak pernah ada penghargaan yang diberikan oleh atasan. Pemberian hadiah, penghargaan atau pengakuan atas kinerja baik dari pihak pimpinan kepada dokter dan perekam medis, dapat meningkatkan kinerja dokter dan perekam medis serta menginspirasi dan memotivasi loyalitas terhadap pekerjaan dokter dan perekam medis dalam pekerjaannya (Lufianti, 2020).

Faktor kesempatan (*opportunity*) terkait dengan prosedur kerja juga berperan dalam terjadinya ketidaklengkapan pengisian *resume* medis. Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan mewawancarai petugas rekam medis diketahui belum adanya prosedur tentang standar kelengkapan pengisian rekam medis. *Standard Operating Procedure* (SPO) digunakan sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Menurut (Agustina, 2022) belum adanya dan atau belum optimalnya kebijakan terkait pengisian rekam medis rawat inap di rumah sakit, sehingga petugas medis tidak memiliki acuan dalam mengisi dokumen rekam medis yang menyebabkan adanya ketidaklengkapan rekam medis.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Formulir *Resume* Medis Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember”. Analisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap tersebut menggunakan teori kinerja Robbins. Robbins (1996) dalam Hakim dkk., (2019) kinerja adalah suatu fungsi dari interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M), dan kesempatan atau *opportunity* (O), yaitu $Kinerja = f(A \times M \times O)$. Setelah faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis tersebut terkumpul, peneliti akan menentukan prioritas masalah dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*). Berdasarkan prioritas masalah tersebut peneliti akan

melakukan *brainstorming*, dimana kegiatan tersebut peserta akan melakukan diskusi guna menyatakan gagasan, pendapat, informasi, pengetahuan, dan pengalaman untuk mendapatkan solusi dari permasalahan ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Analisis penyebab ketidaklengkapan *resume* medis di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember"?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian formulir *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan khusus yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

- a. Menganalisis faktor kemampuan (*ability*) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.
- b. Menganalisis faktor motivasi (*motivation*) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.
- c. Menganalisis faktor kesempatan (*opportunity*) yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.
- d. Menentukan prioritas masalah penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- e. Menyusun upaya rekomendasi perbaikan dari prioritas masalah faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Dapat meningkatkan pengetahuan pengelolaan rekam medis di puskesmas dalam hal kelengkapan dan keakuratan pengisian formulir *resume* medis untuk pasien rawat inap.
- b. Sebagai dasar perencanaan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya kelengkapan rekam medis.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dimanfaatkan sebagai sumber belajar dan masukan bagi peneliti lain dalam memperluas pengetahuan dan keterampilan di bidang rekam medis, khususnya untuk masalah terkait ketidaklengkapan pengisian *resume* medis.

1.4.3 Bagi Peneliti

Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang factor-faktor yang berperan dalam pengisian formulir *resume* medis rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember, serta sebagai sarana untuk menerapkan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan.

