BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan yang sejalan dengan meningkatkan standar masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan bermutu (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis karena rekam medis merupakan jantung dari sebuah institusi pelayanan kesehatan (Presiden RI, 2009)

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Proses kegiatan rekam medis dimulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengolahan rekam medis dalam bentuk laporan sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan akuntabel. Rekam medis harus dikerjakan oleh setiap dokter dan dokter gigi yang menerapkan praktik kedokteran. Pengisian rekam medis yang baik berhubungan dengan kinerja dokter dalam mengisi rekam medis. Kinerja yang baik akan menghasilkan kelengkapan pengisian rekam medis mencapai standar yaitu 100%. Pengolahan rekam medis salah satunya yaitu melengkapi dokumen rekam medis agar mutu informasi kesehatan terjaga dan berkesinambungan. Sehingga, apabila berkas rekam medis tidak lengkap maka akan menunjukkan kualitas data rekam medis yang buruk dan dapat menghambat proses pengolahan rekam medis berikutnya (Hasmah dkk. 2022). Penyelenggaraan rekam medis yang bermutu diantaranya adalah pengisian resume medis yang tepat dan lengkap (Mangentang, 2018).

Resume medis merupakan formulir rekam medis yang diabadikan atau tidak boleh dimusnahkan karena bernilai guna dan wajib terisi lengkap (Yanti dan Yulianti, 2023). Resume medis menurut Artanto (2018) adalah formulir ringkasan dari seluruh perawatan dan pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien dan harus ditandatangani oleh dokter yang bertanggungjawab. Resume medis mencerminkan ringkasan segala informasi penting yang

menyangkut pasien dan dapat dijadikan dasar untuk melakukan tindakan yang lebih lanjut. Resume medis harus diisi lengkap dan disertai nama lengkap dokter yang bertanggungjawab, serta menjelaskan informasi penting mengenai penyakit, pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan kepada pasien. Dokter bertanggung jawab dalam mengisi rekam medis, terutama formulir resume medis (Hidayati dan Dewi, 2018). Rekam medis yang baik adalah rekam medis yang terisi lengkap yaitu 24 jam setelah pelayanan dengan standar kelengkapan pengisian rekam medis adalah 100% (Syabana dan Trihandini, 2022).

Rumah Sakit Daerah Balung merupakan rumah sakit daerah milik Pemerintah yang bertipe C yang menjadi rujukan di daerah bagian selatan Kota Jember. RSD Balung memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki layanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan pelayanan intensif. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Januari 2023 di RSD Balung ditemukan masalah yaitu masih terdapat ketidaklengkapan pengisian resume medis. Data ketidaklengkapan pengisian resume medis pada tahun 2021-2023 sebagaimana tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Laporan Triwulan Ketidaklengkapan Resume Medis Rawat Inap Tahun 2021-2023

No	Periode	Jumlah Resume Medis	Lengkap		Tidak Lengkap	
			Jumlah Resume Medis	%	Jumlah Resume Medis	%
	2021					
1.	Triwulan I	862	162	18,8%	700	81,2%
2.	Triwulan II	1010	295	29,2%	715	70,8%
3.	Triwulan III	159	153	96,2%	6	3,8%
4.	Triwulan IV	1190	1176	98,8%	14	1,2%
	2022					
5.	Triwulan I	1243	1240	99,7%	3	0,3%
6.	Triwulan II	1314	1306	99,3%	8	0,7%
7.	Triwulan III	1855	1316	71%	538	29%
8.	Triwulan IV	974	531	54,5%	443	45,5%
	2023					
9.	Triwulan I	1404	654	46,5%	749	53,5%

Sumber : Laporan Triwulan Rumah Sakit Daerah Balung tahun 2021, 2022, dan 2023

Tabel 1.1 menunjukkan ketidaklengkapan pengisian resume medis pada periode triwulan tahun 2021-2023. Ketidaklengkapan terbesar terjadi pada periode triwulan I tahun 2021 sebesar 81,2%. Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadinya ketidaklengkapan pengisian resume medis pada periode triwulan I tahun 2023 mengalami peningkatan dari periode triwulan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa pengisian resume medis di RSD Balung masih belum memenuhi standar kelengkapan pengisian. Kelengkapan formulir resume medis merupakan cerminan mutu rekam medis (Sawondari *et al.* 2021). Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa mutu rekam medis masih belum baik karena angka

kelengkapan pengisian resume medis pasien rawat inap masih jauh dari standar kelengkapan pengisian rekam medis yaitu sebesar 100% (Kementerian Kesehatan RI, 2008).

Hasil studi pendahuluan, peneliti melakukan review ketidaklengkapan pengisian resume medis bulan Januari-Maret 2023 secara *random sampling* sebanyak 168 formulir. *Review* ketidaklengkapan ditinjau dari 4 (empat) komponen yaitu *review* identifikasi, laporan penting, autentikasi, dan pendokumentasian (Nisa' *et al*. 2021). *Review* ketidaklengkapan isi formulir resume medis bertujuan untuk mengetahui pada komponen apa saja yang mengalami ketidaklengkapan. Data ketidaklengkapan komponen formulir resume medis sebagaimana tabel 1.2.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Review Ketidaklengkapan Formulir Resume Medis Januari-Maret Tahun 2023 di RSD Balung

No	Komponen Isi Kelengkapan Formulir Resume Medis	Persentase Pengisian Formulir Resume Medis				
		Jumlah Resume Medis	Rata-rata Tidak Lengkap	Rata-rata %	Rata-rata Lengkap	%
1.	Identifikasi Pasien	168	18	11%	150	89%
2.	Laporan Penting	168	33	19,6%	135	80,4%
3.	Autentikasi	168	30	18%	138	82%
4.	Pendokumentasian yang benar	168	29	17%	134	83%

Sumber : Data Primer Rumah Sakit Daerah Balung bulan Januari-Maret Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa empat komponen utama rekam medis masih belum diisi lengkap 100% sesuai dengan standar pengisian rekam medis. Tabel 1.2 menunjukkan ketidaklengkapan terbesar pada komponen laporan penting yaitu sebesar 19,6% dari 168 formulir resume medis. Komponen utama rekam medis terdiri dari identifikasi pasien yang memuat minimal nama dan nomor rekam medis. Komponen laporan penting berisi semua pencatatan kesehatan pasien dari alasan masuk rumah sakit, diagnosa, hingga pemeriksaan penunjang. Autentikasi berupa nama, gelar, dan tanda tangan yang bertanggungjawab dalam pengisian resume medis serta pendokumentasian yang benar (Lum'ah dan Pantiawati, 2020).

Komponen didalam resume medis tersebut harus terisi lengkap mulai dari identitas hingga tanda tangan dokter penanggungjawab (DPJP) karena menjadi salah satu syarat untuk klaim asuransi seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) (Artanto, 2018). Kelengkapan diagnosa dan tanda tangan dokter mempunyai peranan penting dalam klaim BPJS (Artanto, 2018). Namun, hal ini tidak sejalan dengan studi pendahuluan di RSD Balung bahwa komponen resume medis mulai dari identitas pasien hingga tanda tangan dokter masih ditemukan adanya ketidaklengkapan pengisian berdasarkan tabel 1.2. Padahal, Qurani dan

Hidayati (2021) menjelaskan bahwa komponen dalam resume medis rawat inap berperan untuk memberikan informasi penting dalam memberikan pelayanan medis agar berkesinambungan apabila pasien dirawat kembali.

Pengisian formulir resume medis rawat inap di RSD Balung ditentukan oleh kinerja tenaga kesehatan khususnya DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) yang memiliki kewajiban dalam mengisi resume medis. DPJP yang berperan dalam proses pengisian formulir resume medis setiap komponennya. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang ditinjau dari keberhasilan seseorang mencapai kinerjanya sesuai standar yang telah ditentukan (Silaen *et al.* 2021). Kejadian ketidaklengkapan resume medis berkaitan dengan kinerja DPJP yang dapat dipengaruhi dari berbagai faktor meliputi faktor kemampuan dan keterampilan petugas, desain pekerjaan, SPO, sikap dan motivasi tenaga kesehatan yang terlibat dalam pengisian resume medis. Berdasarkan latar belakang, peneliti menggunakan faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson *et al*. *dalam* (Silaen *et al.* 2021) untuk menganalisa kinerja DPJP yang terlibat dalam pengisian resume medis yang terdiri dari variabel individu, psikologis, dan organisasi.

Masalah ketidaklengkapan pengisian resume medis di RSD Balung diduga karena tidak adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) atau prosedur kerja yang spesifik untuk pengisian formulir resume medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Sucipto *et al*. (2022), tidak adanya SPO resume medis menyebabkan pengisian resume medis tidak berjalan dengan baik dan lancar sehingga menyebabkan ketidaklengkapan. Tidak adanya SPO pengisian resume medis merupakan penyebab yang mengakibatkan ketidaklengkapan resume medis yang dapat termasuk dalam faktor organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian Febriyani (2022), bahwa Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan salah satu aspek pada faktor organisasi yang menjadi suatu pedoman oleh dokter dan *admission* rawat inap sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Swari *et al*. (2019), Standar Prosedur Operasional juga merupakan suatu keharusan yang harus ditaati oleh setiap petugas kesehatan yang terlibat.

Ketidaklengkapan pengisian formulir resume medis juga diduga oleh motivasi dalam diri dokter untuk melengkapi formulir resume medis. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis, dokter dalam mengisi resume medis di RSD Balung kurang memiliki motivasi yang tinggi, baik dalam diri dokter maupun dukungan dari pihak rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi rekam medis, kurangnya motivasi dokter untuk mengisi resume medis pasien di RSD Balung disebabkan karena belum memiliki dorongan yang

tinggi dari diri dokter itu sendiri. Kepala instalasi rekam medis RSD Balung juga menjelaskan bahwa ketidaklengkapan resume medis disebabkan dari pihak rumah sakit X yang masih belum ada sistem *reward* dan *punishment* untuk memotivasi dokter dalam mengisi lembar resume medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Husni (2018) bahwa motivasi berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pengisian resume medis pasien. Dari masalah tersebut, menurut Febriyani (2022) termasuk ke dalam faktor psikologis. Dimana individu yang memiliki motivasi yang tinggi akan berusaha memberikan yang terbaik terhadap pekerjaannya (Silaen *et al.* 2021). Sistem *reward* dan *punishment* juga akan mendorong tanggung jawab dokter untuk selalu melengkapi lembar resume medis karena adanya motivasi atau dorongan (Febriyani, 2022).

Dampak dari ketidaklengkapan formulir resume medis, berdasarkan pernyataan dari petugas verifikator RSD Balung yaitu terjadinya *pending* klaim BPJS. Terjadinya *pending* klaim BPJS dikarenakan formulir resume medis yang tidak lengkap terutama pada bagian laporan penting dan autentikasi sehingga harus dikembalikan oleh petugas verifikator kepada dokter penanggungjawab untuk dilengkapi. Berdasarkan data sekunder di RSD Balung terjadi berkas pending klaim rawat inap pada bulan Januari-Maret 2023. Data *pending* klaim pada bulan Januari - Maret 2023 sebagaimana tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Data *Pending* Klaim Rawat Inap Bulan Januari - Maret 2023 di RSD Balung

Bulan	**Berkas Klaim Rawat Inap**		
	Jumlah	***Pending***	**%**
Januari	579	74	12,78%
Februari	678	57	8,41%
Maret	715	50	6,99%

Sumber : Data Sekunder RSD Balung Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa pada bulan Januari-Maret 2023 terdapat dampak yaitu terjadi *pending klaim* yang disebabkan oleh ketidaklengkapan resume medis. Hal ini mengakibatkan resume medis harus dikembalikan kepada dokter untuk dilengkapi sehingga menghambat proses pengklaiman kepada BPJS. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Daerah Balung"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah "Bagaimana analisis ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di RSD Balung?"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di RSD Balung.

1.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk:

a. Menganalisis ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap yang ditinjau dari faktor individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, latar belakang (pendidikan dan pengalaman kerja) serta demografis (usia) petugas di RSD Balung.
b. Menganalisis ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap yang ditinjau dari faktor psikologis yang meliputi sikap, pembelajaran (pelatihan), dan motivasi petugas di RSD Balung.
c. Menganalisis ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap yang ditinjau dari faktor organisasi yang meliputi sumber daya (SPO), kepemimpinan (*monitoring* dan evaluasi), *rewards*, dan desain kerja di RSD Balung.
d. Merumuskan upaya perbaikan pada ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di RSD Balung menggunakan *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menganalisis ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap.
b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana penerapan ilmu yang telah peneliti dapat ketika kuliah.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat menambah referensi kepustakaan Politeknik Negeri Jember dan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi RSD Balung

a. Sebagai sumber referensi untuk mengambil kebijakan terkait dengan kelengkapan pengisian resume medis dalam rangka akreditasi rumah sakit.
b. Dapat memberikan gambaran terkait kelengkapan pengisian resume medis untuk peningkatan mutu rekam medis.
c. Dapat dijadikan referensi pendidikan terkait dengan analisa ketidaklengkapan pengisian resume medis.