

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan maka perlu diselenggarakan sarana kesehatan antara lain adalah rumah sakit, puskesmas dan klinik (Suhartinah, 2019). Klinik merupakan pintu utama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sholihah, 2018). Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, dan menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis, klinik mempunyai kewajiban memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan dan menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes, 2014).

Rekam medis sangatlah penting karena berisi riwayat kesehatan seseorang. Informasi yang terdapat dalam rekam medis dapat dijadikan bukti pelayanan kesehatan yang telah diberikan petugas kepada pasien. Rekam medis harus berkesinambungan guna mencapai informasi medis yang akurat. Untuk menghasilkan data informasi yang akurat, maka dibutuhkan kinerja yang baik pada proses pengelolaan rekam medis (Budi, 2011).

Salah satu bagian yang sangat berperan yaitu penyimpanan berkas rekam medis yang baik dan bebas dari akses informasi terhadap orang-orang yang tidak mempunyai kepentingan pada pelayanan kesehatan (Ritonga dan Sari, 2019). Oktavia, Djusmalinar & Damayanti (2018) menyatakan bahwa berkas rekam medis wajib dijaga kerahasiaan isinya, dihindarkan dari kerusakan dan kehilangan melalui sebuah kegiatan pengelolaan rekam medis, yaitu penyimpanan berkas rekam medis (*filing*). *Filing* merupakan kegiatan menyimpan, penataan, atau penyimpanan berkas rekam medis untuk mempermudah pengambilan kembali (Sandika dan Ernianita, 2019).

Satriyanegara (2009) dalam Rahmawati (2019) menyatakan bahwa mutu pelayanan dapat dikatakan baik apabila keseluruhan berkas rekam medis dapat ditemukan cepat dan tepat atau tidak terjadi *missfile* berkas rekam medis. *Missfile*

adalah kejadian tidak ditemukannya berkas rekam medis di rak *filing* (Rahmawati, 2019). Menurut Nuraini (2019) tidak ditemukannya berkas rekam medis dapat berupa berkas yang hilang atau salah letak pada rak penyimpanan rekam medis di ruang *filing*.

Klinik Mitra Keluarga merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang terletak di Kecamatan Sukowono. Klinik Mitra Keluarga melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki unit (RJ) rawat jalan, (RI) rawat inap, pelayanan UGD (Unit Gawat Darurat) poli umum, poli gigi dan KIA. Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono merupakan Klinik yang menyelenggarakan rekam medis dan di dalam kegiatan manajemen berkas rekam medis masih ditemukan kejadian *missfile*. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Januari 2024 oleh peneliti di Klinik Mitra Keluarga didapatkan data berkas rekam medis *missfile* yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data *missfile* rekam medis Klinik Mitra Keluarga Sejahtera

Nomor Slop Dokumen Rekam Medis	Berkas Hilang	Berkas Salah Letak	Jumlah <i>Missfile</i>	Presentase <i>Missfile</i>
07101 – 07300	2	4	6	0,6%
07301 – 07500	2	3	5	0,5%
07501 – 07700	4	5	9	0,9%
07701 – 07900	4	7	11	1,1%
07901 – 08300	2	3	5	0,5%
Jumlah	14	22	36	3,6%

Sumber : Data Primer di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 ditemukan berkas rekam medis *missfile* sebanyak 36 dari 1000 berkas rekam medis yang dilayani di bagian *filing* pada bulan Februari 2024. Hal tersebut tidak sesuai dengan pernyataan Oktavia, Djusmalinar & Damayanti (2018) bahwa kejadian *missfile* berkas rekam medis seharusnya 0%.

Kejadian *missfile* dapat menimbulkan dampak berupa terhambatnya proses pelayanan (Putri dkk, 2019). Kejadian tidak ditemukannya berkas rekam medis juga menghambat pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien karena adanya

ketidaksinambungan riwayat penyakit pasien atau tidak ada informasi mengenai riwayat penyakit sebelumnya, kejadian *missfile* menyebabkan terjadinya duplikasi rekam medis, baik berkas rekam medis maupun nomor rekam medisnya (Oktavia, Djusmalinar, & Damayanti, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan petugas menyatakan bahwa sistem penyimpanan yang digunakan pada Klinik Mitra Keluarga yaitu desentralisasi dimana penyimpanan berkas rekam medis rawat jalan dan rawat inap dipisah, tetapi belum terdapat SOP terkait pelaksanaan penyimpanan rekam medis yang mengatur tentang aturan pencatatan rekam medis. Pengelolaan rekam medis mengikuti standar pelaksanaan yang sudah diterapkan tanpa ada standar tetap sehingga pelaksanaan penyimpanan berkas rekam medis belum maksimal. Tidak adanya SOP tidak sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu setiap pelayanan kesehatan dalam menjalankan kegiatan harus disertai SOP yang jelas (Kemenkes, 2014).

Tidak adanya *tracer* dalam pelaksanaan pengambilan dan pengembalian berkas rekam medis pasien, dengan tidak adanya *tracer* hal ini mengakibatkan terjadinya rekam medis yang *missfile*, rusak bahkan tidak tertata dengan rapi di rak penyimpanan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan petugas pada saat pengambilan berkas rekam medis, petugas tidak menandai berkas tersebut keluar dari ruang penyimpanan. Menurut Damayanti *dkk* (2018) tidak digunakannya *tracer* (petunjuk keluar) untuk berkas rekam medis yang keluar atau dipinjam dapat menyebabkan beberapa hal seperti proses pelayanan kepada pasien menjadi terhambat akibat lamanya proses pengambilan dokumen rekam medis.

Penyebab lain dari *missfile* pada berkas rekam medis adalah kurangnya pengetahuan petugas tentang pentingnya penyimpanan berkas rekam medis (Handayani, 2021). Salah satunya adalah pendidikan yang dapat mempengaruhi kinerja petugas. Hasil studi pendahuluan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera ditemukan bahwa pendidikan terendah petugas adalah SMA dan tertinggi adalah D-IV Rekam Medis. Kualifikasi pendidikan ini tidak sesuai dengan aturan yang ada, bahwa petugas rekam medis harus berpendidikan minimal D-III Rekam Medik (Kemenkes RI, 2013). Pratiwi *dalam* Hermiyanty *dkk* (2017), menyatakan

bahwa pendidikan berdampak pada kemampuan seseorang untuk menerima informasi, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mudah dia menerima informasi begitu pula sebaliknya.

Motivasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja petugas. Seorang petugas akan dapat mencapai motivasi yang berlipat ketika ia merasakan ada peluang dalam mencapai tujuannya (Firdaus, 2016). Pemberian motivasi dari pimpinan dapat berupa penghargaan, insentif, *punishment* menurut Notoatmodjo, 2010 (Indar dkk., 2013). Hasil studi pendahuluan, petugas mengatakan pimpinan memberikan motivasi baik berupa penghargaan maupun dalam bentuk lain. Penelitian Masitahsari (2015) menyebutkan, motivasi tersebut penting karena dengan adanya pemberian motivasi dari pimpinan diharapkan setiap individu petugas mau bekerja keras untuk mencapai produktivitas yang tinggi.

Pelatihan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja petugas (Sulastriningsih dan Novita, 2016). Menurut hasil wawancara dengan petugas, belum pernah diadakan pelatihan. Penelitian yang dilakukan Subroto (2018) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan mengikuti pelatihan yang sesuai dengan pekerjaannya. Pelatihan dilakukan untuk petugas rekam medis guna menambah wawasan dan kinerja petugas (Sanggamele dkk, 2018).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani (2021), faktor penyebab *missfile* rekam medis yaitu *man, materials, method, machine, dan money*. Beban kerja yang tinggi disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas rekam medis yang berdampak pada *missfile*. Selain itu, penyimpanan berkas rekam medis masih menggunakan rak kayu terbuka, upaya penyelesaian permasalahan terhadap efektivitas kinerja sangat diperlukan yang dapat berdampak pada mutu pelayanan.

Pentingnya mutu rekam medis maka diharapkan berkas rekam medis di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera dapat tersedia dengan lengkap dan akurat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Oktavisaktiani (2010) *dalam* Rahmadtullah, dkk., (2019) menjelaskan bahwa metode perhitungan Reinke merupakan perhitungan penentu prioritas masalah

dengan pemberian nilai efektifitas dan efisiensi 1 sampai 5 sehingga dapat mengetahui prioritas suatu masalah.

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan peneliti dapat dirumuskan faktor penyebab dugaan sementara terjadinya *missfile* adalah Pelatihan, Kepemimpinan, Metode kerja, Peralatan kerja (Faktor Situasional). Hal tersebut berdampak pada mutu pelayanan kesehatan, sehingga perlu dilakukan perbaikan agar mutu pelayanan tidak menurun. Peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya *Missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Kabupaten Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana faktor penyebab terjadinya *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Kabupaten Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab terjadinya *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari analisis pengelolaan rekam medis adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis faktor individu meliputi masa kerja, pendidikan, dan motivasi yang menyebabkan *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono.
- b. Menganalisis faktor situasional meliputi pelatihan, kepemimpinan, metode kerja dan pelatihan kerja yang menyebabkan terjadinya *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono.
- c. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan terhadap terjadinya *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono serta dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.

### **1.4.2 Bagi Klinik**

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan terkait faktor penyebab terjadinya *missfile* di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono.

### **1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan arsip perpustakaan dalam pengembangan pengetahuan mengenai faktor penyebab terjadinya *missfile*.