

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes RI, 2020). WHO (*World Health Organization*) juga menyebutkan bahwa, rumah sakit merupakan bagian integral dalam suatu organisasi sosial dan kesehatan, dimana rumah sakit memiliki fungsi utama untuk menyediakan pelayanan kuratif yaitu upaya untuk penyembuhan penyakit, preventif yaitu pencegahan dari suatu masalah kesehatan dan komprehensif yakni kesehatan yang menyeluruh. Selain berfokus pada penyembuhan dan pemulihan, rumah sakit wajib menyelenggarakan kegiatan pelayanan medis, baik pelayanan medis secara fisik maupun non fisik seperti rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Berdasarkan fungsi utamanya rekam medis dapat dipergunakan sebagai alat pembuktian perkara hukum, kepentingan penelitian dan juga sebagai bukti tertulis tindakan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Rekam medis yang baik adalah berkas yang memiliki kelengkapan isi, akurat, tepat waktu dan mampu dalam pemenuhan persyaratan hukum (Wirajaya dkk., 2019). Tanggung jawab utama dalam kelengkapan rekam medis terletak pada dokter yang bertanggung jawab akan perawatan pasien. Rekam Medis dikatakan lengkap apabila berkas telah terisi lengkap sebanyak 100% oleh dokter dalam waktu maksimal 1x24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan atau setelah pasien rawat inap di putuskan untuk pulang (Permenkes RI, 2008).

Resume medis merupakan ringkasan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya dokter, selama masa perawatan hingga pasien keluar dari rumah sakit baik dalam keadaan hidup maupun meninggal. Ringkasan keluar (*resume* medis) harus terisi lengkap dan ditulis singkat dengan tidak

mengesampingkan informasi penting tentang penyakit, pemeriksaan yang dilakukan beserta pengobatannya (Kemenkes RI, 2008). Maka dari itu dokter sebagai pemberi pelayanan kesehatan pasien memiliki tanggung jawab untuk mengisi formulir rekam medis, salah satunya yaitu *resume* medis secara lengkap (Permenkes RI, 2022). Tujuan dibuat *resume* adalah untuk memenuhi permintaan dari badan-badan resmi atau perorangan tentang perawatan pasien, misalnya dari perusahaan asuransi dan sebagai bahan penelitian di rumah sakit (Kartini & Liddini, 2019).

Ketidaklengkapan pengisian *resume* medis merupakan aspek yang harus diperhatikan, permasalahan ini perlu segera diatasi dengan mencari akar permasalahan yang menyebabkan ketidaklengkapan tersebut terjadi, karena dapat berdampak pada pengelolaan dan mutu rumah sakit. Ketidaklengkapan pengisian *resume* medis menjadi permasalahan penting karena didalamnya berisi tentang kelangsungan keperawatan selanjutnya, untuk tembusan kepada dokter dan para ahli, untuk kebutuhan catatan pasien serta untuk peningkatan mutu pelayanan rekam medis di rumah sakit (Putri dkk. 2021). Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar merupakan rumah sakit tipe C milik swasta yang terletak di Wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Rumah Sakit tersebut pernah menjadi Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan khusus Ibu dan Anak. Kemudian berganti menjadi Rumah Sakit Umum yang didukung oleh layanan dokter spesialis yang sudah terakreditasi Paripurna dan memiliki usaha untuk mempertahankan akreditasi di zaman yang penuh dengan persaingan khususnya pada fasilitas kesehatan yang meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah dengan memperhatikan kelengkapan pengisian rekam medis yang sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Desember-Januari 2024 yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar juga ditemukan bahwa dalam formulir *resume* medis bagian pengolahan kegiatan pengisian dan bagian assembling belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan ditemukan formulir *wresume* medis yang disimpan dalam ruang pengolahan tidak dilengkapi pengisiannya sehingga, mengakibatkan ketidaklengkapan pengisian *resume* medis.

Tabel 1. 1 Data Ketidaklengkapan Pengisian *Resume* Medis Rawat Inap dan Rawat Jalan Bulan November 2023–Januari 2024

No	Bulan	Jumlah Sampel Resume	<i>Resume</i> Medis Rawat Jalan		<i>Resume</i> Medis Rawat Inap	
			N	%	N	%
1	November	24	6	25,00 %	18	75,00 %
2	Desember	21	5	23,81 %	16	76,19 %
3	Januari	26	5	19,23 %	21	80,77 %
	Jumlah	71	16	22,54 %	55	77,46 %

Sumber: Data primer Rumah Sakit Umum Bahagia (2023-2024)

Tabel 1.1 menunjukkan persentase ketidaklengkapan pengisian *resume* medis dengan jumlah ketidaklengkapan tertinggi pada *resume* rawat inap. Dimana ketidaklengkapan pengisian rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar tertinggi terjadi pada bulan Januari yaitu sebesar 80,77%. Dimana dari 26 *resume* medis terdapat sebanyak 21 *resume* medis belum terisi lengkap. Persentase ketidaklengkapan pengisian *resume* medis terendah terjadi pada bulan Desember yaitu sebesar 76,19%, dimana dari 21 *resume* medis terdapat 16 *resume* medis yang belum terisi lengkap. Peneliti menemukan fakta bahwa ketidaklengkapan pengisian *resume* medis terjadi pada masing-masing ruangan yang ada di unit perawatan Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar pada tanggal 06 Januari 2024 didapatkan data ketidaklengkapan pengisian *resume* medis pada masing-masing ruangan di bulan November sampai bulan Desember 2024 yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 2 Persentase Ketidaklengkapan Pengisian *Resume* Medis Rawat Inap Setiap Ruang Perawatan Bulan November 2023 – Januari 2024

Nama Ruangan	Jumlah <i>Resume</i> Medis TL	Persentase Ketidaklengkapan						Rat a- rata N
		November		Desember		Januari		
		N	%	N	%	N	%	
Lt.1 Nifas (Anggrek)	11	4	36,36%	2	18,18%	5	45,45%	3,67

Nama Ruang	Jumlah Resum e Medis TL	Persentase Ketidaklengkapan						Rat a- rata N
		November		Desember		Januari		
		N	%	N	%	N	%	
Lt.2 Bedah & Anak (Bougenville)	20	5	25,00%	7	35,00%	8	40,00%	6,67
Lt.3 Interna & Saraf (Cempaka)	24	7	29,17%	8	33,33%	9	37,50%	8,00
Jumlah	55	16	30,18%	17	28,84%	22	40,98%	6,11

Sumber: Data Primer Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui jumlah ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di ruangan Cempaka sangat tinggi, Hal ini ditunjukkan pada rata-rata total ketidaklengkapan pada bulan November, Desember dan Januari yang mencapai angka 8,00. Peneliti juga menemukan bahwa angka ketidaklengkapan pengisian resume medis tersebut terus mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel bahwa persentase ketidaklengkapan pengisian resume medis di ruang Cempaka bulan November sampai Bulan Januari tahun 2023-2024 terus meningkat setiap bulannya dengan rincian ketidaklengkapan sebesar 29,17% di Bulan November, Bulan Desember sebesar 33,33% dan mengalami peningkatan di Bulan Januari yaitu sebesar 37,50%.

Berdasarkan tabel 1.2 juga diketahui bahwa jumlah ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap ruang Anggrek sangat rendah, Hal ini ditunjukkan pada rata-rata total ketidaklengkapan pada bulan November, Desember dan Januari yang mencapai angka 3,67. Akan tetapi, angka tersebut masih menunjukkan adanya ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di ruangan Anggrek. Berdasarkan persentase ketidaklengkapan pengisian resume medis di ruangan Anggrek Bulan November sampai Bulan Januari Tahun 2023-2024 mengalami naik turun setiap bulannya dengan rincian ketidaklengkapan sebesar 36,36% di Bulan November, Bulan Desember sebesar 18,18% mengalami penurunan dan Bulan Januari sebesar 45,45% mengalami peningkatan. Rata-rata

total ketidaklengkapan pengisian resume medis di ruang Bougenville pada bulan November, Desember dan Januari mencapai angka 6,67. Kemudian, apabila dilihat pada tabel bahwa persentase ketidaklengkapan pengisian resume medis di ruang Bougenville tahun 2023-2024 mengalami peningkatan di Bulan November sampai Bulan Januari. Angka ketidaklengkapan pengisian resume medis pasien memang terjadi ketiga ruang perawatan di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar, dimana angka ketidaklengkapan pengisian resume medis pasien rawat inap tertinggi yaitu terdapat pada ruang Cempaka. Hal ini tentu tidak sesuai dengan Kementerian Kesehatan RI Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada uraian standar pelayanan minimal kelengkapan pengisian rekam medis ≤ 24 jam setelah selesai pelayanan dengan standar 100%. Oleh karena itu, peneliti menitik beratkan penelitian ini pada ruang Cempaka serta melakukan observasi lebih lanjut pada tanggal 20 Januari 2024 terhadap resume medis yang digunakan pada ruangan tersebut guna mengetahui analisis kuantitatif kelengkapan pengisian resume medis pasien. Analisis kuantitatif menurut Huffman (1994) terdiri dari 4 (empat) komponen yaitu *review* identifikasi, *review* laporan penting, *review* autentikasi, dan *review* pendokumentasian yang benar. Analisis kuantitatif kelengkapan pengisian rekam medis di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar yang disajikan pada Tabel 1.3 berikut ini:

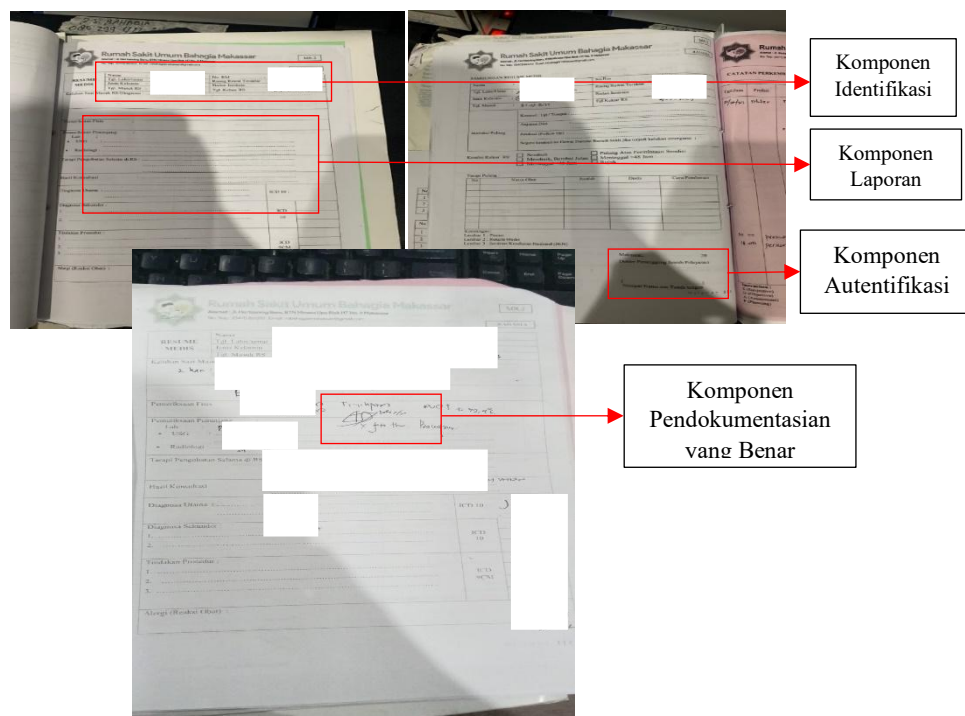
Tabel 1. 3 Analisis Kuantitatif Ketidaklengkapan Resume Medis Rawat Inap Ruang Cempaka Di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar

No.	Komponen	Jumlah	Lengkap		Tidak Lengkap	
			N	%	N	%
1.	Identifikasi	24	19	79,17%	5	20,83%
2.	Laporan penting	24	8	33,33%	16	66,67%
3.	Autentifikasi	24	10	41,67%	14	58,33%
4.	Pendokumentasian yang benar	24	22	91,67%	2	8,33%

Sumber: Data Primer Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 ditemukan bahwa empat kategori analisis kuantitatif rekam medis pasien di ruang Cempaka mengalami ketidaklengkapan yaitu pada identifikasi, laporan penting, autentifikasi dan pendokumentasian yang benar.

Dimana angka ketidaklengkapan yang paling rendah yaitu pada komponen pendokumentasian yang benar yaitu sebanyak 2 resume medis atau sebesar 8,33%. Sedangkan, jumlah ketidaklengkapan pengisian tertinggi yaitu pada komponen laporan penting sebanyak 16 resume medis atau sebesar 66,67%. Dibawah ini peneliti lampirkan sampel ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap pada ruang Cempaka dari keempat komponen yang sudah disebutkan sebelumnya pada lampiran dan gambar dibawah ini:



Gambar 1. 1 Dokumentasi Ketidaklengkapan Resume Medis Rawat Inap

Hasil analisis kuantitatif penelitian terhadap resume medis rawat inap di ruang Cempaka yang dituangkan pada tabel 1.3 ditemukan adanya pengisian resume medis yang tidak lengkap pada resume medis pasien di komponen identifikasi, laporan penting, autentifikasi dan pendokumentasian yang benar tidak mencapai 100%. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, bahwa rekam medis harus diisi dengan lengkap oleh dokter dalam kurun waktu ≤ 24 jam setelah pelayanan sesuai dengan standar 100% (Kemenkes, 2008).

Ketidaklengkapan *resume* medis pasien bisa menjadi salah satu masalah, karena di dalam lembar *resume* medis pasien terdapat ringkasan informasi penting

untuk menjaga kelangsungan keperawatan selanjutnya untuk tembusan kepada dokter dan dampak tidak lengkapnya isi formulir *resume* medis pasien yaitu mengganggu proses pengobatan pasien karena tidak menerima data terbaru dari pelayanan sebelumnya, kualitas pelayanan kesehatan berkurang dan dokter yang merawat pasien tersebut tidak mampu memberikan pelayanan yang bertahap (Lufianti, 2022). Ketidaklengkapan isi rekam medis terutama pada diagnosis pada *resume* medis yang ditulis oleh dokter akan mengakibatkan kondisi *undercoding* (kode yang ditagih tidak menandakan cakupan penuh dari pekerjaan yang dilakukan oleh dokter), jika hal tersebut terjadi maka penentuan koding dalam diagnosis tidak dapat optimal sesuai dengan rate tarif INA CBGs. Kelengkapan isi setiap aspek dalam *resume* medis selain berguna untuk klaim, juga bermanfaat untuk data pelaporan rumah sakit dan penelitian (Murtiningrum, 2021). Ketidaklengkapan *resume* medis juga akan mempengaruhi kualitas data yang dihasilkan, data yang tidak baik dan tidak akurat dapat merugikan manajemen rumah sakit dalam pengambilan keputusan. Selain itu dokter juga akan kesulitan dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan medis yang diberikan dan pada akhirnya tidak bisa dijadikan bukti pengadilan (Syahbana & Trihandini, 2022).

Ketidaklengkapan pengisian *resume* medis juga memungkinkan dapat berdampak terhadap menurunnya mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar. Hal tersebut dikarenakan kelengkapan rekam medis menjadi salah satu standar yang harus dipenuhi oleh instansi untuk mendapatkan predikat akreditasi (Simbolan, 2015 dalam Wirajaya dkk., 2019). Penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis terjadi karena beberapa faktor, salah satunya adalah tidak tersedianya sistem kerja berupa SOP yang dijadikan sebagai pedoman dalam pengisian rekam medis (Nurhaidah dkk., 2016).

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan alur atau langkah-langkah yang dijadikan pedoman dalam kerja yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan, dalam hal ini tujuan terkait keselarasan pengelolaan rekam medis terutama dalam pengisian rekam medis yang lengkap. Menurut Lestari & Muflihatin, (2020). fasilitas pelayanan kesehatan wajib membuat prosedur kerja tetap terutama dalam penyelenggaraan rekam medis. Hasil studi pendahuluan diperoleh informasi bahwa

Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar belum bisa terlaksana dengan maksimal karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam pengisian resume medis maupun rekam medis. Beban kerja petugas yang cukup tinggi juga dapat menjadi faktor lain yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian rekam medis (Wirajaya dkk., 2019).

Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar memiliki jumlah perekam medis hanya ada empat orang, dimana mengerjakan lebih dari satu pekerjaan sekaligus yaitu melakukan pengecekan kelengkapan rekam medis, mengurutkan, mengkodefikasi penyakit serta mengembalikan berkas ke ruang filing dan mencatat berkas rekam medis yang sudah dikembalikan. Hal tersebut mengakibatkan petugas rekam medis Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar memiliki tekanan kerja sehingga, memungkinkan mempengaruhi ketelitian petugas dalam proses kelengkapan pengisian rekam medis.

Faktor lain yang diduga menjadi penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar adalah belum adanya motivasi yang diberikan kepala bidang untuk meningkatkan kinerja petugas agar lebih baik. Motivasi merupakan salah satu faktor pendukung yang dapat mempengaruhi seseorang untuk meningkatkan kinerja. Hal ini sejalan dengan Zahroh dan Muflihatin, (2020) yang menyatakan bahwa dengan adanya motivasi seseorang akan bertindak patuh dan taat melaksanakan pekerjaan untuk memperoleh harapan yang diinginkan. Sehingga pelaksanaan tugas dapat dikerjakan dengan maksimal dan efektifitas kerja dapat tercapai.

Persentase ketidaklengkapan rekam medis yang tinggi, menunjukkan rendahnya kinerja petugas Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar dalam pengisian rekam medis pasien yang seharusnya sesuai dengan SPM yaitu 100% terisi lengkap. Kinerja petugas yang rendah tersebut diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Armstrong dan Baron (1998) dalam Wibowo (2017) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu *personal factors* (faktor individu), *leadership factors* (faktor kepemimpinan), *team factors* (faktor kelompok), *system factors* (faktor sistem), dan *situational factors* (faktor situasi).

Uraian permasalahan tersebut harus segera diatasi, jika tidak segera diatasi akan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan terhadap proses pengobatan dan penyembuhan pasien (Alif, 2019). Peneliti ingin menganalisis yang diduga menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar berdasarkan teori Amstrong dan Baron, (1998) *dalam* Wibowo (2017). Selanjutnya, perlu adanya penentu prioritas masalah yang dapat dilakukan, salah satunya adalah metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) (Syamsuriansyah dkk., 2022). USG merupakan salah satu alat untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. 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 Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap Dirumah Sakit Umum Bahagia Makassar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apa saja faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan *resume* medis rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap berdasarkan faktor individu (*personal factors*) di Rumah Sakit Umum Bahagia.
- b. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap berdasarkan faktor kepemimpinan (*leadership factors*) di Rumah Sakit Umum Bahagia.
- c. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap berdasarkan faktor kelompok (*team factors*) di Rumah Sakit Umum Bahagia.
- d. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap berdasarkan faktor sistem (*system factors*) di Rumah Sakit Umum Bahagia.
- e. Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian *resume* medis rawat inap berdasarkan faktor situasi (*situation factors*) di Rumah Sakit Umum Bahagia.
- f. Menganalisis prioritas masalah yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian *resume* medis di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- g. Menyusun Solusi terkait ketidaklengkapan pengisian *resume* medis di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar dengan menggunakan metode *Brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar

- a. Sarana evaluasi dalam kegiatan pengisian *resume* medis dengan memberikan saran dan kritik yang membangun pada pihak Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar.
- b. Sebagai bahan referensi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu, terutama dalam meminimalisasi masalah ketidaklengkapan rekam medis.

1.4.2 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan pembelajaran dalam proses perkuliahan dan praktikum di program studi manajemen informasi kesehatan.
- b. Sebagai bahan referensi bagi adik-adik kelas tingkat akhir untuk penelitian berikutnya.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mempergunakan sebagai tambahan referensi dalam membandingkan teori yang didapat selama perkuliahan dengan keadaan dilapangan.
- b. Peneliti dapat mengetahui permasalahan dan dampak yang terjadi dalam ketidaklengkapan *resume* medis rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar.
- c. Peneliti dapat mengetahui faktor – faktor apa saja yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian lembar *resume* medis di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar.
- d. Peneliti mendapatkan pengalaman dan keterampilan dalam menganalisis berkas rekam medis.
- e. Peneliti dapat mengetahui cara pengisian *resume* medis yang lengkap dan benar.