

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2014). Mutu pelayanan akan menjadi baik apabila harapan dan kenyataan pelanggan (pasien) sesuai (Dawous, 2013). Salah satu komponen yang mendukung pelayanan yaitu adanya dokumen rekam medis.

Dokumen rekam medis yaitu kumpulan bukti-bukti dalam bentuk dokumen catatan dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya, hasil pemeriksaan laboratorium, gejala-gejala yang timbul, singkatnya mengenai segala sesuatu yang telah dilakukan di rumah sakit selama pasien dirawat. Guwandi (2010) menyatakan bahwa adanya dokumen rekam medis maka pelayanan kesehatan bisa melakukan pelayanan dengan baik karena informasi mengenai pasien menjadi berkesinambungan sehingga pentingnya dokumen rekam medis maka perlu dilakukan pengelolahan yang baik yaitu penyimpanan dokumen rekam medis pada rak *filing*.

Rustiyanto dan Warih (2011) menyatakan bahwa *filing* adalah kegiatan menyimpan, penataan atau penyimpanan (*storage*) dokumen rekam medis untuk mempermudah pengambilan kembali (*retrieval*). Dani (2015) menyatakan penyimpanan rekam medis mempunyai arti yang sangat penting sehubungan dengan riwayat penyakit pasien dan kerahasiaan yang terkandung di dalamnya. Penyimpanan dokumen rekam media harus diatur sehingga terjaga rahasianya dan mudah memperoleh kembali untuk disediakan guna pelayanan kunjungan ulang di sarana pelayanan kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Uma (2016) bahwa sistem pengelolahan yang tidak sesuai akan menyebabkan *missfile* karena dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang ada.

*Missfile* merupakan kejadian tidak ditemukannya dokumen rekam medis pada rak *filing*. Loak (2013) menyatakan bahwa terjadinya *missfile* juga

menghambat pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien karena tidak adanya informasi mengenai riwayat penyakit sebelumnya sehingga mempengaruhi tingkat kesinambungan data rekam medis di rumah sakit. Perlu adanya pemberian dan pembuatan kebijakan untuk menciptakan manajemen rekam medis yang baik agar data dalam dokumen rekam medis dapat terus berkesinambungan (Loak, 2013).

Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Kabupaten Banyuwangi. Rumah sakit tersebut sudah melakukan akreditasi dan miliki usaha untuk mempertahankan akreditasi di tengah persaingan dengan rumah sakit yang lain. Adanya usaha tersebut maka sistem pengelolahan rekam medis menjadi tujuan utama yang harus diperhatikan, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yaitu pada pengelolahan dokumen rekam medis. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya dokumen rekam medis menumpuk di rak *filing* yang ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kondisi Rak *Filing* Di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Pt. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa adanya dokumen yang saling berimpitan menyebabkan terjadinya penumpukan dokumen rekam medis sehingga besar kemungkinan dapat menyebabkan terjadinya *missfile*. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Asmono (2014) tentang faktor-faktor penyebab *missfile* yaitu terjadinya penumpukan dokumen rekam medis karena sarana prasarana yang kurang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis, terdapat

beberapa dokumen yang tidak ditemukan pada rak *filing*. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Missfile Bulan Maret 2018 di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi

<b>Tanggal Obervasi</b>	<b>No. Rak</b>	<b>Jumlah DRM</b>	<b>Hilang</b>	<b>Salah Letak</b>	<b>Total Missfile</b>	<b>Percentase Jumlah missfile</b>
10 Maret 2018	00	980	100	5	105	10,7 %
17 Maret 2018	01	800	94	1	95	11,8 %
24 Maret 2018	02	750	43	1	44	5,8 %
31 Maret 2018	03	900	74	2	76	8,4 %
<b>Total</b>		3430	311	9	320	9,3%

Sumber: Data Primer dan Sekunder di Rumah Sakit Umum Bhakti HUsada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi Tahun 2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa adanya kejadian *missfile* dengan jumlah 320 pada saat studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi. Hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian Satriyanegara (2009) bahwa pada suatu pengelolahan *filing*, mutu pelayanan dapat dikatakan baik jika *missfile* tidak terjadi atau dokumen rekam medis yang diperlukan dapat ditemukan seluruhnya dengan cepat dan tepat.

Kurniawati (2015) menyatakan faktor penyebab *missfile* dilihat dari beberapa aspek yaitu dari aspek petugas, aspek bahan, aspek dana, aspek metode dan aspek alat. Penyimpanan dokumen rekam medis sangat bergantung pada sumber daya manusia, karena untuk menjalankan pekerjaan di rekam medis diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi perekam medis. Salah satunya yaitu tingkat pendidikan petugas. Tingkat pendidikan petugas berpengaruh besar dalam tingkat kejadian *missfile*. Semakin tinggi pendidikan petugas maka makin rendah angka kejadian *missfile*, namun apabila pendidikan petugas rendah maka angka kejadian *missfile* akan semakin tinggi (Kurniawati, 2015). Hal tersebut juga berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan petugas yang dibuktikan oleh penelitian Safitri (2013) bahwa faktor penyebab kejadian *missfile* yaitu manusia dimana petugas rekam medis sedikit dengan tingkat pendidikan rendah sehingga berpengaruh pada pengetahuan yang rendah pula. Hasil studi

pendahuluan di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi bahwa petugas rekam medis terdiri dari 14 orang yaitu 9 diantaranya lulusan SMA dan 5 sisanya merupakan lulusan perekam medis.

Bahan merupakan suatu fasilitas yang digunakan untuk menunjang tujuan dalam pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Apabila bahan tidak sesuai, maka tingkat kejadian *missfile* akan semakin tinggi (Kurniawati, 2015). Tujuan penyimpanan dokumen rekam medis adalah untuk mempermudah dan mempercepat ditemukan kembali dokumen rekam medis yang disimpan dalam rak *filing*, mudah mengambil dari tempat bahaya pencurian, bahaya kerusakan fisik, kimiawi dan biologi.

Hasil wawancara dengan petugas bahwa dokumen rekam medis yang digunakan di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi yaitu menggunakan kertas HVS biasa dan dilindungi dengan map yang sudah di desain oleh petugas. Terdapat perbedaan map yang digunakan yaitu berwarna biru untuk pasien umum, warna jingga untuk pasien BPJS Pegawai Negeri, warna hijau untuk BPJS Mandiri dan warna merah muda untuk pasien BPJS PBI. Perbedaan map tersebut membuat petugas lebih mudah dalam mengenali dokumen rekam medis.

*Money* atau pendanaan merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pendanaan di unit rekam medis, bukan dalam bentuk uang, melainkan dalam bentuk barang. Misalnya, memesan kebutuhan formulir, map dokumen, dan rak *filing* (Uma, 2016). Pentingnya kebutuhan anggaran di rumah sakit untuk mencapai pelaksanaan suatu sistem di rumah sakit agar pelayanan rumah sakit dapat berjalan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan (Kurniawati, 2015). Berdasarkan hasil studi pendahuluan bahwa sudah terdapat kebutuhan anggaran di Rumah Sakit Umum PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi yang sudah ditentukan oleh direktur rumah sakit tersebut.

Musyawaroh (2016) menyatakan bahwa metode adalah cara kerja yang disusun untuk memberikan petunjuk yang jelas tentang langkah-langkah yang harus ditempuh dalam menyelesaikan kegiatan. Metode yang tepat akan banyak membantu pekerjaan seorang petugas *filing*, sehingga akan lebih cepat dalam

pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit (Anggraeni, 2013). Hasil studi pendahuluan bahwa belum adanya prosedur yang jelas mengenai penyimpanan dokumen rekam medis, sehingga petugas terkadang salah dalam meletakkan dokumen rekam medis pada rak *filing*.

Anggraeni (2013) menyatakan bahwa alat penyimpanan yang baik, penerangan yang baik dan pengaturan suhu yang sesuai pada ruangan penyimpanan dokumen sangat membantu memelihara dan mendorong petugas dalam bekerja. Rak terbuka lebih dianjurkan pemakaianya, dengan alasan harganya lebih murah, petugas dapat mengambil serta menyimpan dokumen lebih cepat dan menghemat ruangan (Anggraeni 2013). Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi, rak *filing* yang digunakan yaitu menggunakan rak terbuka, akan tetapi jarak antar rak pada ruangan penyimpanan masih terlalu sempit sehingga petugas merasa kesulitan untuk mengambil dokumen rekam medis.

Hasil studi pendahuluan, dapat dirumuskan beberapa faktor penyebab sementara terjadinya *missfile* yaitu pendidikan petugas, pengetahuan petugas, bahan rekam medis yang digunakan, kebutuhan anggaran, prosedur penyimpanan dokumen rekam medis, rak *filing* dan ruang *filing*. Hal tersebut akan berdampak pada pelayanan kesehatan, sehingga perlu adanya pemberian dan pembuatan kebijakan untuk menciptakan manajemen rekam medis yang baik agar data dalam dokumen rekam medis dapat terus berkesinambungan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menggunakan unsur manajemen 5M untuk menganalisis terjadinya *missfile* dengan judul “Analisis Kejadian *Missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu “Bagaimana Analisis Kejadian *Missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan umum**

Menganalisis Kejadian *Missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi.

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

- a. Mengidentifikasi faktor *man* sebagai penyebab *missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi.
- b. Mengidentifikasi faktor *material* sebagai penyebab *missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi.
- c. Mengidentifikasi faktor *money* sebagai penyebab *missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi.
- d. Mengidentifikasi faktor *method* sebagai penyebab *missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi.
- e. Mengidentifikasi faktor *machine* sebagai penyebab *missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi.
- f. Menentukan prioritas penyebab masalah kejadian *missfile* di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada PT. Rolas Nusantara Medika Krikilan Banyuwangi dengan metode USG dan *Brainstroming*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit sehingga dapat meminimalisir kejadian *missfile*.

#### **b. Politeknik Negeri Jember**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain.

c. Peneliti

Peneliti dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh selama kuliah serta dapat membantu menganalisis permasalahan yang ada di rumah sakit tersebut.

d. Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan, penelitian selanjutnya.