

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik (Menkumham, 2008). Pada era teknologi yang terus berkembang ini, ketersediaan data dan informasi sangat dibutuhkan bahkan beberapa diantara dituntut harus terbuka atau transparan. Informasi yang tersedia dimaksudkan untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan institusi terkait. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka setiap badan pelayanan umum seperti rumah sakit, puskesmas dan klinik harus mampu menyajikan informasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 09 Tahun 2014 pada pasal 37 huruf c, dalam penyelenggaraan klinik, pihak klinik diwajibkan untuk melaksanakan pencatatan untuk penyakit-penyakit tertentu dan melaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten atau kota dalam rangka pelaksanaan program pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan. Pelaporan dimaksudkan untuk bahan pemantauan dan evaluasi terhadap penyakit yang mewabah di masyarakat. Penyusunan pelaporan diharuskan tepat waktu dan berkala agar upaya pelayanan kesehatan dapat dibina, diawasi dan terkendali oleh pemerintah. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 09 Tahun 2014 pada pasal 35 juga disebutkan klinik menyelenggarakan rekam medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan pada pasien. Rekam medis bisa jadi sumber data yang paling lengkap bagi pihak klinik untuk menyusun pelaporan dengan didukung data lainnya seperti register. Pelaporan harus didasari oleh data yang akurat dan adekuat seperti rekam medis.

Demi mendukung pengambilan kebijakan dan upaya pembinaan juga pengawasan oleh pemerintah dalam hal ini dinas kesehatan, perlu adanya evaluasi terhadap sistem pelaporan yang ada dalam klinik. Evaluasi bertujuan untuk meninjau kembali pelayanan yang telah diberikan pada pasien juga sejauh mana pihak klinik telah memaksimalkan tenaga medis atau sumber daya manusia yang tersedia di instansinya. Evaluasi terhadap sistem pelaporan bertujuan untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas sub kerja dan mekanisme pelayanan kesehatan yang tersedia. Hal ini seperti yang dikatakan Handayani dkk (2013) dalam hasil penelitiannya, evaluasi pelaporan di sarana pelayanan kesehatan sangatlah diperlukan salah satunya untuk mengetahui mutu dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan kesehatan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Jember memiliki wilayah kerja 31 kecamatan di dalamnya tersebar 57 klinik milik perorangan dan perusahaan. Dinas Kesehatan Kabupaten Jember sebagai SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) disektor kesehatan perlu mengoordinasi klinik di Kabupaten Jember untuk melakukan upaya pembinaan. Upaya pembinaan tersebut dapat dilakukan dengan penyusunan pelaporan pelayanan kesehatan secara berkala seperti tiap bulan oleh klinik di Kabupaten Jember kepada Dinas Kesehatan. Menindaklanjuti upaya tersebut, Dinas Kesehatan telah menyusun format penyusunan pelaporan bulanan pelayanan kesehatan (eksternal) untuk klinik yang meliputi kegiatan kunjungan klinik, kegiatan pelayanan kegawatdaruratan, pemeriksaan kesehatan, kegiatan pelayanan BPJS, pelayanan KIA, pelayanan KB, pelayanan rawat inap dan klasifikasi penyakit yang dilayani. Namun, dengan adanya pedoman penyusunan pelaporan tersebut, klinik masih belum maksimal untuk melapor tiap bulannya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan September 2016 di Dinas Kesehatan bagian Kesehatan Rujukan Khusus (Kesjuk), terdapat beberapa permasalahan dalam sistem pelaporan klinik. Pada wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kasi Kesjuk, terjadi keterlambatan dalam penyusunan pelaporan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, yaitu pada tanggal yang telah ditetapkan (tanggal 10 tiap bulan) pelaporan pelayanan kesehatan (eksternal) yang disusun oleh klinik di Kabupaten Jember belum

terkumpul seluruhnya. Permasalahan ini diperkuat dengan pernyataan Staf bagian Kesjuk bahwa dari tersebarnya 57 klinik di Kabupaten Jember, hanya 25 % (14 klinik saja) yang secara aktif melaporkan pelayanannya setiap bulan dan lainnya mengalami keterlambatan pengumpulan pelaporan hingga berbulan-bulan bahkan ada diantara klinik tersebut belum pernah melaporkan pelayanan sama sekali.

Dinas Kesehatan pernah melakukan upaya pembinaan di beberapa klinik dan mendapati petugas yang melaksanakan pelaporan di 43 klinik di Kabupaten Jember cenderung lalai sehingga lupa untuk menyusun pelaporan dan beberapa diantaranya tidak menguasai dalam sistematika penyusunan pelaporan. Terlebih lagi, sering terjadi pergantian petugas tanpa adanya upaya pembimbingan terhadap petugas yang baru. Petugas baru juga diketahui tidak berlatarbelakang rekam medis. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 pada pasal 13 perekam medis dapat melaksanakan sistem pelaporan dalam bentuk informasi kegiatan pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Handayani dkk (2013) bahwa petugas *front office* yang memberikan pelayanan administrasi bukan berlatarbelakang pendidikan rekam medis, sehingga mengalami kesulitan dalam menyusun pelaporan dan menyebabkan terdapat selisih data dengan bagian rekam medis.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 09 Tahun 2014 Pasal 41 Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota melakukan upaya pembinaan dan pengawasan sesuai kewenangan dan dapat mengambil tindakan administratif. Tindakan administratif yang dimaksud berupa teguran lisan, teguran tertulis, pencabutan izin tenaga kerja dan atau pencabutan izin/rekomendasi klinik. Pelaporan yang tidak segera disusun dan dilaporkan ke Dinas Kesehatan akan menghambat upaya pembinaan klinik, pengawasan pelayanan kesehatan dan pengendalian penyakit di masyarakat oleh Dinas Kesehatan. Keterlambatan dalam pelaporan juga berakibat terhadap perencanaan Dinas Kesehatan yang kaitannya dengan tindakan segera terhadap kejadian penyakit bahkan kejadian luar biasa penyakit di daerah klinik tersebut melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan (Puskesmas). Ketidakaktifan klinik untuk melaporkan pelayanannya tiap bulan juga

memungkinkan bagi Dinas Kesehatan untuk mengirim surat peringatan kemudian disidak untuk dibina khusus bahkan pencabutan izin operasional.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem pelaporan klinik di Kabupaten Jember dengan pendekatan PDCA (*plan, do, check dan action*). Menurut Bustami (2011) PDCA merupakan cara sistemik untuk memecahkan masalah dalam rangka perbaikan mutu pelayanan secara kontinu. PDCA merupakan pendekatan sistematis manajemen yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan dan perbaikan untuk menyelesaikan suatu masalah. Berdasarkan hasil penelitian oleh Dewi, dkk (2013) yang berjudul Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Pendekatan PDCA Berdasarkan Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit Pada RSUD DR. Adhyatma Semarang (Studi Kasus Di Instalasi Radiologi) peneliti tersebut dapat memberikan penilaian terkait pengendalian kualitas dalam pelayanan di instalasi radiologi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Evaluasi Sistem Pelaporan Bulanan Pelayanan Kesehatan Klinik di Kabupaten Jember Tahun 2016.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latarbelakang tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana evaluasi sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik dengan pendekatan PDCA di Kabupaten Jember?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik dengan pendekatan PDCA di Kabupaten Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi lima unsur manajemen (*Man, Method, Money, Material, Machine*) dalam pelaksanaan sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik di Kabupaten Jember.

- b. Mengidentifikasi *plan* (perencanaan) dalam pelaksanaan sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik di Kabupaten Jember.
- c. Mengidentifikasi *do* (pelaksanaan) dari pelaksanaan sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik di Kabupaten Jember.
- d. Mengidentifikasi *check* (pemeriksaan) dari pelaksanaan sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik di Kabupaten Jember.
- e. Menyusun *action* (perbaikan) terkait pelaksanaan sistem pelaporan bulanan pelayanan kesehatan klinik di Kabupaten Jember.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

- a. Menerapkan ilmu pengelolaan sistem rekam medis (PSRM) yang ada dalam perkuliahan pada lokasi penelitian.
- b. Memahami lebih mendalam tentang sistematika pelaporan klinik bulanan.
- c. Sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana sains terapan dibidang rekam medis dan informasi kesehatan.

### **1.4.2 Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Jember**

- a. Sistem pelaporan akan lebih bermanfaat dan mudah dibina dengan dilakukannya evaluasi terhadap sistem pelaporan yang telah berjalan.
- b. Menyusun rencana terhadap pengelolaan sistem rekam medis di klinik.

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

- a. Memperkenalkan teknis dan prosedur yang benar tentang pelaporan kepada pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu klinik.
- b. Membangun kerjasama akademik dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.