

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah kearah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran/*outcome* kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini sehingga mutu pelayanan yang harus dimiliki oleh petugas kesehatan harus mencerminkan ketepatan dari penggunaan pengetahuan yang terbaru secara ilmiah (Hatta,2008).

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat tercermin dari kelengkapan dan ketepatan waktu pengembalian rekam medis (Purwaningtias *dalam* Yulia, 2011). Rekam medis adalah kumpulan fakta tentang kehidupan seseorang dan riwayat penyakitnya, termasuk keadaan sakit, pengobatan saat ini dan saat lampau yang ditulis oleh para praktisi kesehatan dalam upaya mereka memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Ketepatan dan kelengkapan berkas rekam medis merupakan salah satu mutu yang dimiliki oleh rekam medik dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Hatta,2008).

Rekam medis yang bermutu adalah rekam medis yang memiliki 4 indikator yaitu kelengkapan isi rekam medis, keakuratan, tepat waktu dan memenuhi persyaratan hukum (Huffman, 1994). Salah satu dalam indikatornya adalah tepat waktu, yang dimaksud tepat waktu yakni dalam pengembalian berkas rekam medis pasien dari rawat inap ke ruang rekam medis setelah selesai perawatan. Hal ini sesuai dengan Dirjen Pelayanan Medik (2006), yang didalamnya berisi bahwa rekam medis rawat inap harus dikembalikan tepat waktu yaitu 2X24 jam setelah pasien pulang dan kondisi berkas dalam keadaan lengkap.

Ketidaktepatan pengembalian berkas dapat menjadi indikator mutu rekam medis yang tidak berkualitas (Huffman,1994). Mutu rekam medis dapat dilihat dari kinerja individu dalam menjalankan pekerjaannya. Jika kinerja baik maka pekerjaan yang dilakukan akan baik begitupun sebaliknya karena kinerja seorang individu akan baik jika individu mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan

untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan, Prawirosentono (2008).

Salah satu indikator kinerja adalah tepat waktu dimana tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu yang dinyatakan, sehingga jika ketidaktepatan petugas dalam mengembalikan berkas rekam medis dapat dikatakan sebagai indikator buruknya kinerja petugas atau individu dalam organisasi. Kinerja individu dapat diukur dari beberapa dimensi, kinerja sebagai fungsi interaksi antara motivasi atau *motivation*, kesempatan atau *opportunity* dan kemampuan atau *ability* artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan menurut Robbin (dalam Moeheriono, 2012).

RSUD Waluyo Jati merupakan rumah sakit tipe c dengan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar dan 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik. Rumah sakit ini menerima rujukan dari seluruh puskesmas yang ada di seluruh Kabupaten Probolinggo dan RSUD Besuki. Letak yang strategis yakni berada di tengah kota dan mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan pribadi sehingga dapat memikat daya tarik masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.

Penyelenggaraan rekam medis rumah sakit harus dilaksanakan berdasarkan buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis Rumah Sakit Indonesia. Namun, dalam kegiatan penyelenggaraan rekam medis sering dijumpai masalah yang terjadi salah satunya adalah keterlambatan dalam pengembalian berkas rekam medis dari ruang rawat inap ke ruang rekam medis. Masalah seperti ini sering dijumpai di berbagai rumah sakit seperti dalam penelitian Rachmani (2010) terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pada RS Polri dan TNI Semarang dengan angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis adalah 95,10%, dimana waktu yang paling cepat mengembalikan berkas adalah 3 hari paling lama 159 hari dan yang paling sering adalah 5 hari.

Penelitian di RSUD Wangaya Kota Denpasar juga terdapat masalah keterlambatan pengembalian rekam medis yang dilakukan oleh Gede dan Ketut (2013) dimana faktor yang berpengaruh dalam keterlambatan pengembalian

berkas rekam medis adalah ketidaklengkapan resume medis dengan nilai  $p = 0,033$  dan tidak ada monitoring dan pengawasan pihak manajemen dan komite medis dengan nilai  $p = 0,012$ . Masalah serupa juga terjadi di RSUD Waluyo Jati Kraksaan mengenai keterlambatan pengembalian berkas rekam medis. Berikut data keterlambatan pengembalian berkas rekam medis RSUD Waluyo Jati Kraksaan selama 1 tahun dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Data keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap RSUD Waluyo Jati Kraksaan selama 1 tahun.

| No | Bulan     | Terlambat   | Semua Berkas | Keterlambatan Berkas (%) |
|----|-----------|-------------|--------------|--------------------------|
| 1  | Januari   | 794 Berkas  | 1218 Berkas  | 65.18 %                  |
| 2  | Februari  | 946 Berkas  | 1376 Berkas  | 68.75 %                  |
| 3  | Maret     | 1244 Berkas | 1536 Berkas  | 80.98 %                  |
| 4  | April     | 1137 Berkas | 1520 Berkas  | 74, 80 %                 |
| 5  | Mei       | 1114 Berkas | 1474 Berkas  | 75, 57 %                 |
| 6  | Juni      | 1153 Berkas | 1480 Berkas  | 77, 90 %                 |
| 7  | Juli      | 829 Berkas  | 975 Berkas   | 85, 02 %                 |
| 8  | Agustus   | 979 Berkas  | 1252 Berkas  | 78, 19 %                 |
| 9  | September | 965 Berkas  | 1226 Berkas  | 78, 71 %                 |
| 10 | Oktober   | 1178 Berkas | 1509 Berkas  | 78,06 %                  |
| 11 | November  | 1235 Berkas | 1543 Berkas  | 80,03 %                  |
| 12 | Desember  | 1356Berkas  | 1634 Berkas  | 82,98 %                  |
|    | Jumlah    | 12930Berkas | 16730Berkas  | 77,22 %                  |

Sumber : Data laporan pengembalian berkas di RSUD Waluyo Jati Kraksaan 2016

Angka keterlambatan pengembalian berkas di RSUD Waluyo Jati Kraksaan pada tahun 2016 adalah 77,22% dimana angka ini termasuk angka yang sangat tinggi sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien selanjutnya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Zakiyah (2014) bahwa angka keterlambatan diatas 50% sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien, dimana pasien akan terlambat dalam menerima informasi dan pelayanan yang dibutuhkan, proses pembuatan laporan dan proses klaim tertunda. Sedangkan untuk rawat jalan angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis adalah 27,97%, dimana angka ini cukup rendah dan dapat ditoleransi karena pelayanan pada rawat jalan sangat padat sehingga permasalahan ini dapat diatasi dengan kebijakan direktur.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi fenomena yang terjadi di rumah sakit adalah faktor yang diduga mempengaruhi keterlambatan pengembalian berkas diantaranya motivasi petugas yang rendah, petugas malas mengantar berkas yang sudah ada di ruangan dengan berbagai alasan diantaranya menunggu

berkas banyak baru diantar, jarak yang jauh, tidak ada teguran jika petugas tidak mengembalikan berkas tepat waktu, mengabaikan SOP yang berlaku, tidak ada pujian jika tepat waktu, petugas berfokus pada pelayanan pasien, dan terlalu banyak pekerjaan yang ditanggung.

Keterlambatan penyerahan dokumen rekam medik rawat inap ke bagian assembling (Setyawan,2013) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi adalah SDM dimana SDM pada bagian assembling berjumlah 1 orang lulusan ekonomi, jarak URI ke UKRM jauh dan hanya lift yang membantu proses dalam pengembalian dokumen rekam medis, SOP dan kenyataan yang tidak sejalan serta *job description* yang tidak dilaksanakan sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini didukung dengan data keterlambatan berkas sebesar 17,7% dari 1874 berkas. Terdapat pengaruh antara *job description* dengan prestasi kerja, hal ini menunjukkan bahwa *job description* dapat menjadi kesempatan individu dalam meningkatkan prestasi kerja (Hasibuan,2013).

Faktor lain dari penyebab keterlambatan berkas yaitu kurangnya sosialisasi, pelatihan dan pendidikan yang dikemukakan oleh (Lero,2008). Pelatihan dan pendidikan dapat meningkatkan kinerja petugas, dengan adanya pelatihan dan pendidikan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas mutu SDM. Kinerja pegawai sangat tergantung pada baik buruknya kemampuan SDM organisasi tersebut sehingga dapat dikatakan faktor tersebut masuk dalam indikator *ability* (Teguh dkk,2013). Selain itu, untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik hendaknya pimpinan memberikan motivasi yang baik dengan adanya *reward* atau *punishment* terhadap karyawan, adanya pengakuan tentang kinerja petugas, kondisi kerja yang baik serta gaji yang sesuai (Moeheriono, 2012). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2015) menyatakan bahwa penghargaan paling dominan berpengaruh terhadap kinerja petugas dimana nilai  $p = 0,010$ . Pada teori *McKlelland's Achievement Motivation Theory* terdapat dimensi motivasi yaitu insentif dimana insentif yang diberikan kepada pegawai akan meningkatkan produktivitas dan motivasi petugas.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik mengidentifikasi apa saja faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas di RSUD

Waluyo Jati Kraksaan yang mengacu pada beberapa indikator-indikator pada kinerja individu pada manajemen organisasi melalui pengukuran pada kinerja individu. Indikator permasalahan terdiri dari *motivation*, *opportunity* dan *ability* sehingga peneliti mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Petugas dalam Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Tahun 2017”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana hubungan kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Tahun 2017?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi faktor motivasi (*motivation*) pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.
- b. Mengidentifikasi faktor kesempatan (*opportunity*) pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.
- c. Mengidentifikasi faktor kemampuan (*ability*) pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.
- d. Mengidentifikasi kinerja dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.
- e. Menganalisis hubungan motivasi (*motivation*) terhadap kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.

- f. Menganalisis hubungan kesempatan (*opportunity*) terhadap kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.
- g. Menganalisis hubungan kemampuan (*ability*) terhadap kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo Tahun 2017.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo**

- a. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dalam mutu rekam medis terkait pengembalian berkas rekam medis.
- b. Membantu dalam mengambil keputusan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan manfaat yang timbul dalam penelitian ini.

##### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

- a. Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan Politeknik Negeri Jember
- b. Referensi dalam penelitian lebih lanjut dengan tema mutu rekam medik khususnya dalam tingkat keterlambatan pengembalian berkas rekam medik.

##### **1.4.3 Bagi Peneliti**

- a. Dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dan sumber informasi.
- b. Menerapkan ilmu yang telah didapat selama di bangku kuliah.
- c. Melakukan pengembangan diri sebelum memasuki dunia kerja.