

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas kesehatan tingkat primer, tingkat sekunder, maupun tersier wajib menyelenggarakan rekam medis, yang bertujuan untuk mencapai tertib administrasi, dan mendokumentasikan pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Puskesmas yang merupakan salah satu bentuk layanan tingkat primer wajib menyelenggarakan rekam medis dan rekam medis tersebut wajib dibuat dengan lengkap sehingga data yang ada pada rekam medis menjadi sebuah informasi yang akurat dan komprehensif untuk dilakukan pengambilan keputusan (Kemenkes RI, 2008).

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan atau rekaman dan dokumen terkait identitas pasien, pemeriksaan yang dilakukan, pengobatan yang diberikan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan maupun pengobatan melalui pelayanan rawat darurat. Rekam medis merupakan berkas atau rekaman data pasien berbentuk sistem informasi yang berguna untuk mengumpulkan informasi pasien terkait pelayanan yang telah diberikan ketika di fasilitas pelayanan kesehatan sehingga memiliki berbagai manfaat yang dapat digunakan untuk kepentingan, seperti pengambilan keputusan pengobatan kepada pasien, bukti legal pelayanan yang diberikan dan dapat digunakan sebagai bukti terkait kinerja sumber daya manusia yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi (*communication*) yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau dilaksanakan (Farlinda, 2014). Rekam medis yang baik merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan akan meningkat jika layanan yang diberikan juga semakin baik, termasuk layanan rekam medis (Ardianto, 2019). Menurut Lihawa dkk. (2015) kegunaan utama rekam medis yaitu untuk kepentingan pelayanan pasien. Pelayanan yang memiliki mutu tidak hanya terdapat pada pelayanan medis saja, melainkan terdapat pada

pelayanan penunjang seperti penanganan berkas rekam medis yang ada di puskesmas yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di puskesmas yang dapat diketahui melalui kelengkapan pengisian rekam medis. Salah satu parameter yang dapat digunakan untuk menentukan mutu pelayanan yang ada di puskesmas adalah data atau informasi yang ditulis dalam rekam medis harus baik dan lengkap. Indikator rekam medis yang dapat dikatakan baik dan lengkap adalah kelengkapan pengisian, keakuratan, ketepatan waktu dan pemenuhan aspek persyaratan hukum.

Menurut Pamungkas dkk. (2015) kelengkapan rekam medis sangat bermanfaat untuk mengetahui secara detail riwayat penyakit pasien, tindakan pemeriksaan yang telah dilakukan, dan merencanakan tindakan selanjutnya. Diagnosis penyakit yang ditetapkan oleh seorang dokter dapat mempengaruhi tindakan yang diberikan kepada pasien baik dalam pemberian pengobatan atau pemberian tindakan. Diagnosa yang akurat didasari oleh anamnesa yang dijelaskan oleh pasien, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang yang didapat oleh pasien yang nantinya ditulis didalam berkas rekam medis. Rekam medis dapat dijadikan sebagai bahan pembuktian ketika di pengadilan karena didalamnya terdapat segala catatan atau rekaman tentang pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medik juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk perincian biaya pelayanan kesehatan yang harus dibayar oleh pasien.

Hasil akhir penyelenggaraan rekam medis adalah informasi kesehatan yang cepat, tepat dan akurat pada fasilitas pelayanan kesehatan. Informasi kesehatan yang dilaksanakan dengan cepat, tepat serta akurat antara lain jumlah kunjungan pasien, jumlah pemanfaatan tempat tidur, lama pasien dirawat, data pasien yang mengajukan klaim asuransi dan data pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan (Budi, 2011). Penyelenggaraan rekam medis dalam pelaksanaannya sering dijumpai permasalahan yang terjadi, salah satunya yaitu ketidaklengkapan pengisian rekam medis.

Ketidaklengkapan pengisian rekam medis dapat menyebabkan terhambatnya pemenuhan hak pasien terhadap isi rekam medisnya, membuat sulitnya proses kodifikasi penyakit, menjadi terhambatnya proses pelaporan,

terhambatnya pembuatan tanda bukti untuk kasus kepolisian dan hukum, dan proses pengajuan klaim asuransi terhambat. Ketidaklengkapan pengisian rekam medis dapat mempengaruhi mutu pelayanan rekam medis dan dapat berdampak pada kesinambungan pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keselamatan pasien karena belum tergambarinya tanggungjawab seorang dokter dalam informasi rekam medis (Lihawa, 2015).

Ketidaklengkapan pengisian rekam medis sering dijumpai pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Lihawa dkk. (2015) di RSI Unisma Malang, terdapat salah satu indikator pelayanan yang belum tercapai yaitu kelengkapan pengisian rekam medis setelah 24 jam setelah selesai pelayanan hanya sebesar 50% dari standar 100%. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Fajaraka, 2017) bertempat di Klinik Nusa Medika Ajung Jember juga terdapat ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap sebanyak 11 berkas pada Bulan Desember, 5 berkas pada Bulan Januari dan 4 berkas pada Bulan Mei. Masalah tersebut juga terjadi pada Puskesmas Ambulu Jember mengenai ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat jalan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Ambulu Jember diperoleh data pengisian rekam medis pasien rawat jalan. Berikut tabel mengenai pengisian berkas rekam medis pasien rawat jalan.

Tabel 1.1 Pengisian Rekam Medis Rawat Jalan Puskesmas Ambulu

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Berkas</b>	<b>Berkas Lengkap</b>	<b>Persentase Kelengkapan</b>	<b>Berkas Tidak Lengkap</b>	<b>Persentase Ketidaklengkapan</b>
Januari	1.949	79	46,30%	1.870	53,70%
Februari	918	562	61,22%	356	38,77%
Maret	1.974	787	39,86%	1.187	60,96%
<b>Jumlah</b>	<b>4.841</b>	<b>1.428</b>	<b>49,12%</b>	<b>4.013</b>	<b>51,14%</b>

Sumber: Data Puskesmas Ambulu, 2019

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa di Puskesmas Ambulu masih terdapat masalah ketidaklengkapan berkas rekam medis dengan persentase kelengkapan

hanya mencapai 49,12% pada triwulan pertama tahun 2019. Angka tersebut masih kurang dari target kelengkapan rekam medis yang telah ditentukan oleh Standart Operasional Puskesmas Ambulu Jember yaitu sebesar 100%. Menurut Eny dkk. (2010) Rekam medis yang ditulis secara lengkap memerlukan kesadaran dan motivasi oleh dokter, motivasi dapat ditumbuhkan dengan pemberian penghargaan bagi dokter yang telah mengisi rekam medis secara lengkap dan memberikan sanksi atau hukuman kepada seorang dokter yang mengisi rekam medis dengan tidak lengkap. Motivasi yang didapat oleh tenaga kesehatan dapat mempengaruhi kepatuhan dalam melakukan pencatatan dan pelaporan dalam pelayanan kesehatan.

Menurut Lihawa dkk. (2015) ketidaklengkapan pengisian rekam medis disebabkan oleh kurang adanya sosialisasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP). Peneliti lain yang melakukan penelitian di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi menyatakan belum pernah dilakukan pelatihan rekam medis sehingga tingkat kesadaran seorang dokter akan pentingnya kelengkapan berkas dalam pengisian berkas rekam rekam medis dan kedisiplinan dokter masih rendah (Pamungkas, 2015).

Pengisian rekam medis oleh dokter yang melakukan tindakan medis merupakan salah satu indikator penilaian kinerja dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, sehingga ketidaklengkapan pengisian dokumen rekam medis dapat disebabkan rendahnya motivasi atau kinerja dokter dalam melaksanakan pekerjaannya (Lihawa, 2015). Kinerja merupakan suatu hasil atau prestasi kerja dari pekerjaan dalam organisasi yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya yang sesuai dengan petunjuk dan arahan yang telah diberikan oleh pimpinan (Abdullah, 2014).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Robbins & Timothy (2019) adalah *motivation* (dorongan untuk semangat dalam bekerja), *opportunity* (peluang untuk bekerja berupa peralatan, pelatihan, peraturan dan prosedur kerja yang mendukung serta persediaan yang mencukupi), dan *Ability* atau kemampuan individu (kecerdasan dan keterampilan). Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Puskesmas Ambulu Jember yang diduga sebagai

penyebab pengisian rekam medis yang diisi secara tidak lengkap adalah masa kerja petugas yang masih sedikit, yaitu petugas masih bekerja kurang lebih satu tahun. Dokter mengatakan sering lupa mengisi rekam medis secara lengkap, terutama pada bagian tanda tangan. Petugas rekam medis Puskesmas Ambulu mengatakan tidak melakukan salah satu langkah yang ada didalam SOP penilaian kelengkapan dan ketepatan rekam medis yaitu rekam medis tidak lengkap dikembalikan ke unit terkait disertai dengan formulir *checklist* kelengkapan rekam medis untuk dilengkapi. Salah satu petugas medis mengatakan tidak berlakunya pemberian sebuah *punishment* terhadap petugas yang tidak mengisi rekam medis secara lengkap juga menjadi penyebab dalam ketidaklengkapan rekam medis pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian masalah dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Analisis Pengisian Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambulu Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan pada subbab sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengisian rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Ambulu Jember”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis pengisian rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Ambulu Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan khusus yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi faktor *motivation* dalam pengisian rekam medis pasien rawat jalan Puskesmas Ambulu Jember.

- b. Mengidentifikasi faktor *opportunity* dalam pengisian rekam medis pasien rawat jalan Puskesmas Ambulu Jember
- c. Mengidentifikasi faktor *ability* dalam pengisian rekam medis pasien rawat jalan Puskesmas Ambulu Jember
- d. Mengidentifikasi pengisian rekam medis pasien rawat jalan Puskesmas Ambulu Jember
- e. Menganalisis pengisian rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Ambulu Jember

#### **1.4 Manfaat**

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Puskesmas

Adapun manfaat yang didapat oleh puskesmas adalah dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan puskesmas.

- b. Bagi Petugas Puskesmas

Adapun manfaat yang didapat oleh petugas puskesmas adalah dapat digunakan untuk menambah wawasan atau pengetahuan bagi petugas medis yang berwenang mengisi rekam medis.

##### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Penulis

Adapun manfaat yang didapat oleh penulis adalah menambah pengetahuan tentang pengisian rekam medis pasien rawat jalan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Manfaat yang dapat diambil oleh pihak Politeknik Negeri Jember yaitu dapat dijadikan referensi kepustakaan yang nantinya dapat digunakan peneliti selanjutnya.

- c. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tinjauan pustaka, terlebih lagi bagi peneliti yang melakukan penelitian lanjutan atau melakukan penelitian yang sejenis.