

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dokumen adalah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan (seperti akta kelahiran, surat nikah, surat). Di bidang medis, pendokumentasian data pasien sangatlah penting, oleh karenanya setiap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya harus dicatat secara akurat dan kemudian dikelola dalam suatu sistem rekam medis (Ilyas, Koesna dan Rahman, 2015).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pelayanan lain salah satunya adalah pelayanan rekam medis yang dilakukan oleh bagian penyimpanan (*filig*). Dimana dokumen rekam medis rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat harus disimpan dan dijaga karena bersifat rahasia dan mempunyai aspek hukum, Sesuai UU Praktek Kedokteran, berkas rekam medis menjadi milik dokter, dokter gigi, atau sarana pelayanan kesehatan, sedangkan isi rekam medis dan lampiran dokumen menjadi milik pasien.

Dalam pasal 12 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis disebutkan bahwa berkas rekam medis milik sarana pelayanan kesehatan. Artinya, dokumen rekam medis adalah tanggung jawab sarana pelayanan kesehatan untuk menjaga dan menyediakan dokumen rekam medis kembali apabila diperlukan oleh pasien, petugas kesehatan dan pihak

lain pada fasilitas pelayanan yang bersangkutan. Dokumen rekam medis juga memiliki fungsi, salah satunya yaitu untuk melindungi petugas medis maupun non medis apabila terjadi kasus hukum. Oleh karena itu, sarana pelayanan kesehatan harus bisa menjaga dokumen rekam medis agar tidak terjadi kesalahan seperti berkas rekam medis yang tidak ditemukan, salah letak penyimpanan dokumen rekam medis. Hal ini yang disebut dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis.

Pengelolaan sistem penyimpanan yang tidak sesuai akan menyebabkan *missfile* karena dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang ada. *Missfile* merupakan berkas rekam medis yang hilang dan salah letak pada rak penyimpanan berkas rekam medis di ruang *filig* (Uma, 2016). Berkas rekam medis dikatakan salah letak atau hilang (*missfile*) apabila berkas tersebut dibutuhkan akan tetapi pada rak penyimpanan berkas tersebut tidak tersedia atau tidak ada. Hal ini mungkin dapat terjadi karena tidak tercatatnya berkas yang keluar pada buku ekspedisi dan tidak adanya alat berupa tracer sehingga berkas tersebut hilang atau salah letak (Wati dan Nuraini, 2019).

DRM (Dokumen Rekam Medis) tidak diketahui keberadaannya atau *missfile*, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor penyebab antara lain penggunaan buku ekspedisi yang kurang maksimal, tidak ada instruksi atau SOP (*Standard Operational Procedure*), tidak ada *tracer* atau petunjuk keluar, kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap penyimpanan dokumen rekam medis, serta kurangnya semangat dan motivasi petugas dalam bekerja (Oktavia, dkk, 2018).

Sehubungan dengan pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia, maka salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah masalah kinerja. Kinerja diistilahkan sebagai prestasi kerja (*job performance*), dalam arti yang lebih luas yaitu hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Hampir semua pengukuran kinerja pegawai mempertimbangkan kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam bekerja (Susanta, 2013).

Kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi. Kinerja tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, bidan, gizi, farmasi, serta komponen lainnya yang berada di lingkungan puskesmas sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Puskesmas membutuhkan pegawai yang bersemangat serta tim kerja yang terarah dan terpadu untuk menghasilkan prestasi kerja terbaik (Kusumawati, 2012).

Upaya peningkatan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas sangat penting karena adanya berbagai aspek yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Puskesmas dalam melaksanakan fungsinya dapat mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta

memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungan (Usman, 2016).

Dalam Undang-Undang Praktik Kedokteran No. 29 tahun 2004 bahwa dokter wajib membuat catatan rekam medis pasien karena pentingnya sistem rekam medis dibuat pada sarana pelayanan kesehatan salah satunya puskesmas. Untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan petugas rekam medis harus memiliki kinerja yang baik mengenai rekam medis berdasarkan karakteristik petugas, umur, masa kerja, pendidikan karena dalam memberikan pelayanan karakteristik petugas juga diperlukan (Ritonga, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak dan Sirait, (2018) di Rumah Sakit Mitra Medika Medan bagian penyimpanan berkas rekam medis bahwa faktor yang dominan penyebab terjadinya *missfile* di bagian penyimpanan berkas rekam medis yaitu petugas dengan persentase sebesar 75% dapat menjadi faktor penyebab *missfile* dan persentase sebesar 25% bukanlah faktor penyebab *missfile*.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Amalia, (2016) di Puskesmas Gunungpati Semarang bagian *Filling* bahwa dengan tingkat kejadian *misfile* sebesar 43,33% yang disebabkan oleh belum adanya Standar Prosedur Operasional tentang sistem penyimpanan dokumen, Sistem Penjajaran menggunakan *Straight Numerical Filling* (SNF), sistem penyimpanan dengan sistem sentralisasi dimana dokumen rawat inap maupun rawat jalan digabungkan menjadi satu family folder sehingga petugas pendaftaran dan petugas *filling* dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen belum dilaksanakan dengan maksimal.

Berdasarkan data dari pihak puskesmas bahwa di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo terdapat 35 orang petugas yang dapat dilihat pada tabel 1.1. di bawah ini.

**Tabel 1.1 Distribusi Petugas di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo Bulan Februari Tahun 2021**

No.	Kategori	Jumlah
1.	Kepala puskesmas	1 orang
2.	Dokter umum	2 orang
3.	Bidan	8 orang
4.	Perawat umum	6 orang
5.	Perawat gigi	1 orang
6.	Sarjana kesehatan masyarakat	8 orang
7.	Petugas gizi	3 orang
8.	Petugas laboratorium	1 orang
9.	Petugas sanitasi	1 orang
10.	Staff administrasi	1 orang
11.	Sopir	1 orang
12.	Petugas kebersihan	2 orang
<b>Jumlah</b>		<b>35 orang</b>

*Sumber : Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo Februari 2021*

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo belum terdapat petugas lulusan rekam medis, hal ini terkait dengan petugas kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah petugas rekam medis. Dimana petugas yang mengisi, mencari dan menyimpan dokumen rekam medis sesuai dengan alur pendaftaran di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo, yang terdiri dari bagian rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap. Petugas kesehatan yang bertugas sebagai petugas rekam medis di bagian rawat jalan, gawat darurat dan rawat inap adalah petugas di bagian itu sendiri, yang terdiri dari Bidan, Perawat, Sarjana Kesehatan Masyarakat dan D1 Administrasi Kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti tentang kinerja petugas kesehatan pada bulan februari tahun 2021 di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo bahwa ada petugas kesehatan yang tidak disiplin seperti terlambat masuk kerja dan pulang sebelum jam pulang kerja yang sudah ditentukan oleh puskesmas. Selain disiplin kerja, kekurangan petugas kesehatan juga dapat mempengaruhi kinerja petugas kesehatan sehingga menimbulkan tuntutan kerja yang lebih banyak untuk mengatasi kekurangan petugas kesehatan tersebut. Oleh karena itu permasalahan masih sering muncul misalnya kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan data rekam medis yang tercatat di dalam buku catatan nomor rekam medis Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo terdapat 269 kejadian *missfile* dokumen rekam medis dari 6.221 dokumen rekam medis dengan persentase sebesar 4,3%. Kejadian *missfile* dokumen rekam medis seperti salah tempat penyimpanan, tidak ditemukan dokumen rekam medis, nomor rekam medis yang dikosongkan atau terlewati yang tidak tercatat nama pasien pemilik nomor rekam medis tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti saat magang pada bulan november tahun 2020 di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo sering terjadi *missfile* dokumen rekam medis pada setiap kunjungan pasien lama ketika mau berobat dokumen rekam medis tidak ditemukan, ada juga yang ditemukan pada rak yang salah dan tidak sesuai dengan rak penyimpanannya. Hasil wawancara dengan salah satu petugas kesehatan bahwa memang sering

terjadi *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

Kejadian *missfile* dokumen rekam medis menyebabkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis, sehingga ada beberapa pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan apabila dokumen rekam medisnya mengalami *missfile*. Berdasarkan kotak saran yang tersedia di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo, pasien menuliskan bahwa pelayanannya lama dan menempatkan penilaiannya di kotak saran yang menggambarkan emotikon wajah cemberut. Bahkan ada pasien yang marah karena dokumen rekam medisnya tidak ditemukan atau *missfile* dokumen rekam medis padahal ia baru berobat sekitar 2 minggu yang lalu. Semakin lama penyediaan dokumen rekam medis maka semakin lama juga waktu pelayanan medis yang akan diberikan kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kejadian *Missfile* Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Belum terdapat petugas lulusan rekam medis di Puskemas Tilango Kabupaten Gorontalo. Petugas kesehatan yang mengisi kekosongan tugas rekam medis di bagian rawat jalan, gawat darurat dan rawat inap adalah petugas di bagian itu sendiri, yang terdiri dari Bidan, Perawat, Sarjana Kesehatan Masyarakat dan D1 Administrasi Kesehatan.
2. Hasil observasi peneliti tentang kinerja petugas kesehatan pada bulan februari tahun 2021 di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo bahwa ada petugas

kesehatan yang tidak disiplin seperti terlambat masuk kerja dan pulang sebelum jam pulang kerja yang sudah ditentukan oleh puskesmas. Selain disiplin kerja, kekurangan petugas kesehatan juga dapat mempengaruhi kinerja petugas kesehatan.

3. Data rekam medis pasien yang tercatat di dalam buku catatan nomor rekam medis pasien Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo terdapat 269 kejadian *missfile* dari 6.221 dokumen rekam medis dengan persentase sebesar 4,3%. Kejadian *missfile* seperti salah tempat penyimpanan, tidak ditemukan dokumen rekam medis, nomor rekam medis yang dikosongkan atau terlewati dan tidak tercatat nama pasien yang memiliki nomor rekam medis tersebut.
4. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti saat magang pada bulan november tahun 2020 di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo sering terjadi *missfile* pada setiap kunjungan pasien lama ketika mau berobat dokumen rekam medis tidak ditemukan, ada juga yang ditemukan pada rak yang salah dan tidak sesuai dengan rak penyimpanannya. Hasil wawancara dengan salah satu petugas kesehatan bahwa memang sering terjadi *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo?



2. Bagaimana kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo?
3. Apakah ada hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

##### 1.4.1 Tujuan umum

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

##### 1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.
2. Untuk mengetahui kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.
3. Untuk menganalisis hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### 1.5.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan baik untuk penulis maupun pembaca terkait hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

### 1.5.2 Manfaat praktis

#### 1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis, sehingga dapat meminimalisir permasalahan yang terjadi.

#### 2. Bagi Jurusan Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber kepustakaan bagi kesehatan masyarakat sehingga dapat digunakan mahasiswa lain sebagai bahan referensi pembelajaran dan penelitian lanjutan.

#### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman peneliti tentang hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kejadian *missfile* dokumen rekam medis di puskesmas.