BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia sangat pesat diantaranya adalah rumah sakit, puskesmas, dokter praktik swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga.Rumah sakit memberikan pelayanan yang menyeluruh dan paling komplek dari fasilitas pelayanan kesehatan.

Menurut Undang – undang RI Nomor 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, dan berfungsi sebagai pusat rujukan.

Mutu layanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk tetap dapat menjaga keberadaan suatu rumah sakit.Untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas kerja(Lubis, 2008).

Salah satu parameter untuk menentukan mutu pelayanan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah data atau informasi dari rekam medis yang baik dan lengkap. Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada pelayanan medis saja, tetapi juga pada pelayanan penunjang seperti penanganan rekam medis di rumah sakit yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang dapat diketahui melalui kelengkapan pengisian rekam medis (Gafur,2015).

Rekam medis memuat informasi yang cukup dan akurat tentang identitas pasien, perjalanan penyakit selama pasien berada di rumah sakit. Rekam medis harus berisi informasi lengkap perihal proses pelayanan di masa lalu, masa kini, dan perkiraan yang terjadi dimasamendatang. Catatan pada

rekam medis yang baik dan lengkap sangat berguna untuk mengingatkan dokter dengan keadaan, hasil pemeriksaan dan pengobatan yang telah diberikan kepada pasien.Hal ini berguna untuk memudahkan strategi pengobatan pasien (Hanafiah, 2007).

Rekam Medis menurut pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Tujuan rekam medis adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi rumah sakit yang merupakan salah satu faktor menentukan dalam upaya pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit. Kelengkapan rekam medis untuk mengetahui secara detail riwayat penyakit pasien, tindakan pemeriksaan yang telah dilakukan, dan merencanakan tindakan selanjutnya. Kelengkapan pengisian pada item-item berkas rekam medis dilakukan melalui analisis kualitatif berkas rekam medis dengan mengecek kembali isi kelengkapan dari dokumen rekam medis salah satu bagian yang terpenting dalam rekam medisyaitu resume medis pasien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008, resume medis dibuat sebagai ringkasan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya dokter, selama masa perawatan hingga pasien keluar dari rumah sakit baik dalam keadaan hidup maupun meninggal.

Resume medis merupakan ringkasan dari seluruh perawatan maupun pengobatan yang telah diberikan kepada pasien, selain itu pada lembar resume medis harus ditanda tangani oleh dokter yang merawat. Komponen yang terdapat didalam resume medis antara lain jenis perawatan yang diterima, keadaan saat mendapatkan perawatan, dan keadaan saat pulang serta tindak lanjut pengobatan setelah pulang. Kelengkapan resume medis pasien sangat penting, karena berkaitan dengan pengobatan pasien dan pengklaiman BPJS selain itu juga dapat dipergunakan sebagai alat bukti hukum.

Menurut Hatta (2008), didalam resume medis antara lain jenis perawatan yang diterima pasien, keadaan pasien saat mendapatkan perawatan, dan keadaan saat pulang dan tindak lanjut pengobatan setelah pulang. Kelengkapan resume medis merupakan hal yang perlu diperhatikan karena resume medis berperan penting dalam menjamin keberlangsungan pelayanan medis dan merupakan syarat utama dalam pengajuan klaim di rumah sakit, puskesmas dan semua penyedia layanan kesehatan (PPK) ke badan penyelenggara jaminan kesehatan (BPJS), selain lengkap resume medis harus tepat waktu agar proses klaim berjalan dengan lancar. Apabila resume medis tidak lengkap dapat menyebabkan penolakan oleh verifikator BPJS, sehingga berkas klaim harus dikembalikan kepada rumah sakit agar segera dilengkapi. Dengan demikian proses pengajuan klaim ke BPJS menjadi terhambat dan proses klaim tidak dapat berjalan lancar. Hal ini akan berdampak pada keterlambatan pencairan dana dari BPJS yang dapat mempengaruhi *cash flow* rumah sakit sehingga menghambat operasional rumah sakit seperti keterlambatan pembayaran jasa atas pelayanan yang diberikan, pembelian sarana dan prasaran yang menunjang pelayanan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Meigian (2013) di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri tentang analisis kelengkapan pengisian resume medis pasien *hyperplasia ofprostate* pada dokumen rekam medis rawat inap menyatakan bahwa hal yang menyebabkan resume medis pada review identifikasi pasien tidak diisi yaitu petugas tidak konsisten dan tidak mengecek kembali setiap item pada dokumen rekam medis dalam mengisi item review identifikasi pasien lembar resume medis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Antara (2013) di RSUD Wangaya Kota Denpasar, menunjukkan bahwa keterlambatan pembuatan resume medis oleh DPJP dengan kata lain dokter tidak mengisiresume medis, merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis ke instalasi penyimpanan.

Menurut hasil studi kualitatif oleh Masni (2011) tentang ketidaklengkapan pengisian resume medis pasien unit rawat inap rumah sakit jiwa Dr. Soeharto Heerdjan yang menyatakan setelah mengumpulkan data melalui pengamatan dan penelitian, bahwa faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan resume medis adalah perawat tidak melampirkan satu rangkap resume medis untuk diisi oleh dokter, saat pasien pulang rawat dokter yang merawat pasien tersebut sedang libur dan belum adanya SPO pengisian resume medis.

Pada hasil penelitian yang dilakukan Ayundari (2015) dengan menggunakan penelitian deskriftif yaitu kelengkapan resume medis di Rumah Sakit Qadr rata-rata lembar resume medis yang lengkap dari seluruh komponen yaitu 70% dan rata-rata ketidaklengkapan dari seluruh komponen yaitu 30%. Terhambatnya pembuatan resume medis adalah karena tidak ada kebijakan yang mengatur tentang pengisian resume medis dan tidak adanya prosedur yang mengatur tentang pengisian resume medis.

Hasil penelitian Chastuti (2013), penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi serta analisa kuantitatif dengan hasil pengisian dari 80 formulir rekam medis didapatkan resume medis yang paling tertinggi diisi kelengkapannya yaitu nama dan no rekam medis sama – sama sebanyak 78 (97,5%) dan yang paling terendah adalah alamat yaitu 68 (85%) dan yang paling terendah pemeriksaan fisik 25 (25%).

Hasil studi pendahuluan dengan melihat data sekunder 2 tahun terakhir diperoleh hasil pada tahun 2016 ditemukan ketidaklengkapan resume medis sebanyak 90%, dan pada tahun 2017 ditemukan ketidaklengkapan resume medis sebanyak 10%.

Hal ini diperkuat dari observasi langsung oleh peneliti pada bulan Februari 2018, melihat dan mengambil 30 berkas resume medis yang baru diterima oleh unit rekam medis dan belum dilakukan proses assembling. Ditemukan resume medis yang tidak lengkap sebanyak 15 buah (50%) yang berasal dari resume medis dokter internis, dokter paru dan dokter

jantung..Dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 ketidaklengkpan resume medis cenderung naik kembali. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya sosialisai kepada dokter untuk pengisian resume medis dan belum adanya sanksi terhadap dokter yang tidak mengisi lengkap resume medis. Ketidaklengkapan resume medis itu terdiri dari nama dokter, tanggal/jam pembuatan, ruang rawat dan lama hari perawatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu dokter spesialis yakni beliau mengatakan setelah adanya akreditasi tahun 2017, barulah para dokter secara perlaha-lahan mulai memahami akan pentingnya kelengkapan resume medis.Padahal selama ini dokter penanggung jawab menyerahkan sepenuhnya kepada dokter jaga dan perawat untuk melengkapi resume medis yang masih kurang. Akreditasi yang menkondisikan seperti itu dan seharusnya sering dilakukan sosialisai kepada dokter. Wawancara juga dilakukan kepada koordinator bagian assembling, beliau mengatakan sebelum dilakukan akreditasi dalam pengisian resume medis tidak diisi lengkap bahkan ada resume medis yang diisi oleh dokter umum bukan dokter penanggung jawab dan juga pengisian resume medis dibantu oleh perawat sampai dengan saat ini.

Jika resume medis tidak terisi lengkap akan berdampak bagi rumah sakit, pasien dan tenaga kesehatan yaitu manfaat dari resume medis ini adalah salah satunya menjadi aspek hukum untuk melindungi pasien jika dalam pengobatan terjadi hal yang tidak diinginkan akibat kecerobohan tenaga kesehatan maka, pasien dapat mengajukan tuntutan dan menggunakan resume medis sebagai salah satu bukti. Bagi dokter dan rumah sakit dapat menjadi bukti hukum jika terjadi tuntutan hukum sehingga kelengkapan isi resume medis ini penting. Apabila resume medis tidak lengkap dapat menyebabkan penolakan oleh verifikator BPJS.

Hingga saat ini, belum ada penelitian terkait dengan perilaku dokter yang dilakukan di rumah sakit ini, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RS Pertamina Jaya dengan judul, “Analisis Penyebab Perilaku

Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis oleh Dokter di RS Pertamina Jaya Tahun 2018".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, masih sekitar 50 % resume medis yang tidak diisi lengkap oleh dokter penanggung jawab, dimana pengisian resume medis dilakukan oleh dokter umum dan pengisian resume medis dibantu oleh perawat. Hal ini disebakan oleh kurangnya pengetahuan dokter akan pentingnya kelengkapan resume medis. Sehingga akan berdampak bagi rumah sakit, pasien dan tenaga kesehatan lainnya. Yang mana salah satu fungsi dari resume medis adalah sebagai aspek hukum untuk melindungi pasien dan dokter itu sendiri. jika resume medis tidak lengkap dapat menyebabkan penolakan oleh verifikator BPJS. Oleh karena itu, berdasarkan masalah dalam latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Analisis Penyebab Perilaku Ketidaklengkapan pengisian resume medis oleh dokter di Rumah Sakit Pertamin Jaya tahun 2018"

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran penyebab perilaku ketidaklengkapan resume medis rawat inap oleh dokter di RS Pertamina Jaya Tahun 2018?
2. Bagaimana gambaran pengetahuan dokter tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian berkas resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018?
3. Bagaimana gambaran sikap dokter tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian berkas resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018?

4. Bagaimana gambaran peran perawat tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian berkas resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018?
5. Bagaimana gambaran SPO (Standar Prosedur Operasional) tentang penyebab penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018?
6. Bagaimana gambaran komitmen pimpinan rumah sakit tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian berkas resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018?
7. Bagaiman gambaran sistem *monitoring* dan evaluasi tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian berkas resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya tahun 2018?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya tahun 2018.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018
2. Mengetahui gambaran pengetahuan dokter tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018
3. Mengetahui gambaran sikap dokter tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengsisian resume medis rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018

4. Mengetahui gambaran peran perawat tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2018
5. Mengetahui gambaran SPO (Standar Prosedur Opersional) tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya tahun 2018
6. Mengetahui gambaran komitmen pimpinan rumah sakit tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya tahun 2018
7. Mengetahui gambaran sistem *monitoring* dan evaluasi tentang penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya tahun 2018

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Mendapatkan gambaran analisa penyebab perilaku ketidaklengkapa pengisian resume medis oleh dokter

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

a. Memberikan deskripsi mengenai penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya.
b. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi pimpinan Rumah Sakit Pertamina Jaya dalam membuat kebijakan untuk pelayanan rekam medis yang lebih baik lagi.

1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul

Menjadi salah satu bahan pembelanjaran dan sumber informasi mengenai penyebab perilaku ketidaklengkapan resume medis oleh dokter di Rumah Sakit Pertamian Jaya dan sebagai referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian tentang "Analisis penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di RS Pertamina Jaya tahun 2018". Penelitian ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui penyebab perilaku ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap oleh dokter di RS Pertamina Jaya.Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Jaya mulai dari studi pendahuluan pada bulan Februari 2018 sampai dengan Juni 2018.Informan dalam penelitian ini diantaranya wakil direktur pelayanan medis, dokter spesialis, kepala rekam medis dan perawat yang bekerja di RS Pertamina Jaya.Penelitian menggunakan metode penelitian analisis kualititatif.Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data Primer didapatkan melalui wawancara langsung dan observasi data sekunder didapatkan dari hasil telaah dokumen berkas resume medis, standar prosedur operasional, dan laporan *monitoring* dan evaluasi menggunakan form telaah dokumen.