INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 4893-4901
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Rekam Medis Di Klinik Pratama Bhakti Kencana

Friydah Fina Fauziyyah[1✉], Aulia Meidinar Ristianindi[2], Erix Gunawan[3]
Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia
Email : piksi.friydah.20303291@gmail.com[1✉]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kelengkapan resume medis rawat jalan guna menunjang mutu rekam medis di Klinik Pratama Bhakti Kencana Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi, studi Pustaka dan Kuisioner. Hasil penelitian penulis, kelengkapan resume medis di Klinik Pratama Bhakti Kencana rata-rata l embar resume yang lengkap keseluruhan yaitu 69% dan tidak lengkap 31% sedangkan untuk mutu pelayanan rekam medis skor yang di capai 80-97% dapat di simpulkan mutu sangat memuaskan.Permasalahan yang terjadi pada kelengkapan pengisian resume medis berdasarkan penelitian yaitu ke tidak telitian petugas, keterbatasan waktu, tulisan dokter yang kurang di mengerti. Saran penulis yaitu pihak klinik meningkatkan kerja sama antar tenaga medis dan pemberian sanksi bagi yang tidak mengisi resume medis secara lengkap, memaksimalkan pengisian resume medis, dan sebaiknya lebih sering komunikasi efektif dengan dokter dan bekerja sama dengan para petugas senior.
Kata kunci : *kelengkapan, resume medis, mutu rekam medis.*

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

Abstract

This study aims to determine how complete an outpatient medical resume is to support the quality of medical records at the Pratama Bhakti Kencana Clinic, Bandung. This research method uses descriptive qualitative method, data collection techniques used are observation, literature study and questionnaires. The results of the author's research, the completeness of the medical resume at the Pratama Bhakti Kencana Clinic is an average of 69% complete and 31% incomplete, while for the quality of medical record service the score achived is 80%-97%, it can be concluded that the service is very satisfactory. Problems that occur in the completeness of filling out medical resumes based on research is inaccuracy of officers, time constraints, doctors writings that are not understood. The outhor's suggestions is the clinic increases cooperation between medical personnel and provides sanctions for those who do not fill out a complete medical resume, maximizes filling in medical resumes, and better to have more frequent effective communication with doctors and cooperate with officers senior.

Keywords : *completeness, medical resume, service quality.*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan Menurut Kemenkes RI adalah kinerja yang menunjukan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata - rata penduduk tetapi juga sesuai standar dan kode etik profesi yang telah di tetapkan (Munijaya, 2010)

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan pembangunan kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan berkesinambungan agar tujuan dari pembangunan kesehatan dapat tercapai. Salah satu layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah Klinik. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kondisi ini membuat klinik memerlukan suatu suatu pengelolaan yang profesional dalam mengelola dan mengatur seluruh kegiatan operasional yang dijalankan.

Klinik adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat *promotive*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitative*. Klinik dapat dilaksanakan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari *(one day care)* atau *home care*. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Klinik juga harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan yang

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

sesuai dengan harapan konsumen melalui peningkatan kualitas kerja.

Mutu pelayanan adalah kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata - rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan sangat penting untuk tetap dapat menjaga keberadaan suatu klinik pelayanan yang bermutu bukan hanya tentang pelayanan medis tetapi juga pelayanan penunjang.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta di selenggarakan, secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, pengisian resume medis rawat jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana terdapat beberapa data dalam *resume* medis rawat jalan yang tidak lengkap, kelengkapan pengisian *resume* medis rawat jalan berpengaruh terdahap proses identifikasi, pengobatan pasien dan klaim asuransi. Apabila ada yang belum terisi secara lengkap akan berdampak terharap tenaga kesehatan lainnya. Ketidaklengkapam *resume* medis rawat jalan akan menghambat penyediaan informasi medis dan sulit untuk mengevaluasi terkait pelayanan medis karena *resume* medis merupakan catatan yang rinci saat pasien dilakukan pelayanan oleh petugas kesehatan.

Terdapat beberapa penyebab yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis seperti kurangnya komunikasi, kesibukan dokter dan banyaknya pekerjaan petugas rekam medis, belum memiliki ruangan *assembling* dan kurangnya sosialisasi dan kebijakan terkait rekam medis serta tidak adanya sistem *reward* dan *punishment*. Rumah sakit / Klinik perlu memperhatikan faktor tersebut sehingga dapat menjaga mutu pelayanan terutama mutu rekam medis pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik mengambil judul "Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Rekam Medis Di Klinik Pratama Bhakti Kencana"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode survei deskriptif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi didalam suatu

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

populasi tertentu. Survei deskriptif juga dapat didefinisikan suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan.

Metode penelitian ini merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk di jawab.

Instrumen penelitian adalah penelitian sendiri melakukan pengamatan dilapangan secara langsung pengumpulan data yang dilakukan, selanjutnya di bantu dengan instrumen tambahan berupa pedoman wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelengkapan *resume* rawat jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana

Kelengkapan resume rawat jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana dipergunakan untuk menjamin pelayanan medis, menjamin permintaan pihak asuransi dan sebagian informasi rujukan pasien. Dalam pengisian *resume* rawat jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana masih ditemukan ketidaklengkapan dalam pengisian *resume* rawat jalan, masih ada sebagian dokter yang tidak menulis lengkap *resume* rawat jalan.

Tabel Kelengkapan *Resume* Medis Seluruhnya

65 *Resume* medis	Lengkap		Tidak Lengkap	
	jumlah: 45	69%	jumlah: 20	31%

Sumber: Diolah oleh Penulis (2023)

Berdasarkan hasil penelitian kelengkapan resume medis rawat jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana rata-rata lembar *resume* yang lengkap dari keseluruhan yaitu 69% dan tidak lengkap 31%.

Kelengkapan Identifikasi pada *resume* rawat jalan

Menurut peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008, yakni untuk rumah sakit wajib disimpan selama 5 tahun, terhitung dari tanggal terakhir pasien berobat atau dipulangkan. Dan persetujuan tindakan medis dan ringkasan pulang disimpan 10 tahun terhitung dari tanggal ringkasan tersebut. Rekam medis pada sarana 37 pelayanan non-rumah sakit wajib disimpan sekurang kurangnya untuk jangka waktu 2 tahun terhitung dari tanggal pasien berobat. Sebaiknya seorang dokter maupun tenaga kesehatan lain, di Puskesmas atau tempat pelayanan kesehatan lain dapat memahami dan menaati peraturan dalam pengisian dan penyimpnan rekam medis, dikarenakan rekam medis yang tidak lengkap bisa menjadi suatu masalah, sebab rekam medis terkadang menjadi satu satunya catatan yang dapat memberikan informasi tentang apa saja hal-hal yang terkait dengan pasien dan penyakitnya serta pemeriksaan dan pemberian obat yang telah di

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

lakukan.

Pengisian pada *administrative* serta data kliniks yang belum sepenuhnya lengkap pada *resume* rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kelengkapan pengisian pada 65 sampel Nama, No RM, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin menempati ketidaklengkapan tertinggi.

Tabel 1. Kelengkapan Identifikasi Resume Medis Rawat Jalan

No	Item Identitas Pasien	Jumlah Resume Rawat Jalan	Kelengkapan Identifikasi Resume Medis Rawat Jalan			
			Lengkap		Tidak Lengkap	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Nama	65	65	100%	0	0%
2	No RM	65	65	100%	0	0%
3	Tanggal Lahir	65	65	100%	0	0%
4	Jenis Kelamin	65	50	77%	15	30%
Rata – Rata			61,25	94%	3,75	6%

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengecekan kelengkapan identifikasi pada pengisian *resume* Rawat Jalan didapatkan hasil untuk komponen data yaitu item Nama pasien lengkap 65 lembar (100%), item No RM lengkap 65 lembar (100%), item Tanggal Lahir 65 lembar lengkap (100%), item Jenis Kelamin 50 lembar lengkap (77%), 15 lembar yang tidak lengkap (23%).

Analisis kelengkapan laporan penting pada *resume* rawat jalan

Analisis kelengkapan laporan penting pada *resume* rawat jalan Menurut Permenkes RI No 290/Menkes/Per/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran pasal 9 ayat 2 (depkes RI,2008), penjelasan harus dicatat dan didokumentasikan dalam berkas rekam medis oleh dokter dengan mencantumkan tanggal, nama, waktu dan tanda tangan. Hasil analisis kelengkapan laporan yang penting pada *resume* rawat jalan tingkat kelengkapan tertinggi sebanyak 100% pada item diagnosa. Sedangkan untuk tingkat kelengkapan terendah 66% pada item Perencanaan Layanan Klinis dan 86% pada Pelaksanaan Layanan.

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

Tabel 2. Kelengkapan Laporan Penting Resume Medis Rawat Jalan

No	Item Laporan Penting	Jumlah Resume Medis	Kelengkapan Laporan Penting Resume Medis Rawat Jalan			
			Lengkap		Tidak Lengkap	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Anamnesa	65	64	98%	1	2%
2	Pemeriksaan Fisik	65	64	98%	1	2%
3	Diagnosa	65	65	100%	0	0%
4	Perencanaan Layanan Klinis	65	48	74%	17	26%
5	Pelaksanaan Layanan	65	58	89%	7	11%
Rata –Rata			59,8	92%	5,2	8%

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengecekan pengisian *resume* Rawat Jalan didapatkan hasil untuk komponen data laporan penting yaitu anamnesa lengkap 98% dan tidaklengkap 2%, pemeriksaan fisik lengkap 98% dan tidaklengkap 2%, diagnosa lengkap 100%, Perencanaan Layanan Klinis lengkap 74% dan tidak lengkap 26%, Pelaksanaan layanan lengkap 89% dan tidak lengkap 11% berdasarkan data kelengkapan laporan penting item yang paling banyak tidak lengkap terdapat pada item Perencanaan Layanan Klinis yaitu 17 lembar tidak lengkap 26%.

Analisis Autentifikasi pada resume rawat jalan

Analisis kelengkapan Autentifikasi pada lembar Resume Rawat Jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana didapatkan angka kelengkapan nama dokter sebanyak 100%.

Menurut Hatta (2010), rekaman dari tenaga kesehatan atau tenaga lain yang terlibat dalam pelayanan kepada pasien sehingga informasi dapat di pertanggung jawabkan secara hukum. Berdasarkan penelitian dari Meigan (2014), menyatakan bahwa telah riview autentifikasi dengan item tanda nama terang dokter sebanyak 100%.

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

Tabel 3. Autentifikasi Pada Resume Medis Rawat Jalan

No	Item Pengisian Auntetifikasi	Jumlah Resume Medis	Kelengkapan Autentifikasi Resume Medis Rawat Jalan			
			Lengkap		Tidak Lengkap	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Tanda Tangan Dokter	65	65	100%	0	0%
2	Nama Dokter	65	60	92%	5	8%
Rata – Rata			62,5	96%	2,5	4%

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan hasil lembar kartu Rawat Jalan di dapatkan hasil komponen data kelengkapan Auntentifikasi yang lengkap kartu rawat jalan di dapatkan hasil yaitu pada item penulisan Nama Terang 50 lembar lengkap 100%. Tanda tangan 45 lembar lengkap 92%, 5 lembar tidak lengkap 8%, berdasarkan data kelengkapan Auntentifikasi *item* yang paling banyak tidak lengkap terdapat pada *item* Tanda Tangan yaitu 5 lembar tidak lengkap 8%.

Analisis Pencatatan Pada Resume Rawat Jalan

Analisis kelengkapan pedokumentasian yang benar pada lembar kartu Rawat Jalan di Klinik Pratama Bhakti Kencana diketahui bahwa presentase *item* keterbacaan tidak lengkap sebanyak 30%. Menurut Hatta (2010), menelaah tata cara mencatat (administrasi) yang meliputi adanya tanggal, Keterangan waktu, menulis pada baris yang tetap serta menerapkan cara koreksi yang benar.

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

Tabel 4. Pencatatan Pada Resume Medis Rawat Jalan

No	Item Pengisian Teknik Pencatatan	Jumlah Resume Medis	Kelengkapan Pencatatan Resume Medis Rawat Jalan			
			Lengkap		Tidak Lengkap	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Penulisan Diagnosa	65	65	100%	0	0%
2	Keterbacaan	65	46	70%	19	30%
3	Pembetulan Kesalahan	65	65	100%	0	0%
Rata – Rata			59	90%	8,5	10%

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan pengisian lembar kartu Rawat Jalan di dapatkan hasil untuk komponen data Pencatatan yaitu pada Penulisan Diagnosa 65 lembar lengkap 100%, Keterbacaan 46 lembar lengkap 70% , 19 lembar tidak lengkap 30%, Pembetulan kesalahan 65 lembar lengkap 100%, Berdasarkan data kelengkapan Pencatatan *item* yang paling tidak lengkap yaitu Keterbacaan 30%.

Tabel 5. Hasil Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Jalan Yang Disajikan Dalam Bentuk Angka Presentase

No	Resume Medis Rawat Jalan	Kelengkapan Resume		Presentase Kelengkapan Resume	
		Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap
1	Identifikasi Pasien	61,25	3,75	94%	6%
2	Laporan Penting	59,8	5,2	92%	8%
3	Autentifikasi	62,5	2,5	96%	4%
4	Pencatatan	59	8,5	90%	10%
Jumlah				93%	7%

Sumber: Diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan rekapitulasi pengelolaan data analisis kuantitatif rekam medis yang dilakukan di Klinik Pratam Bhakti Kencana dari hasil penelitian tersebut masih ditemukan berkas rekam medis rawat jalan yang pengisian dan penulisanya tidak lengkap dengan persentase rata-rata kelengkapan sebesar 93% dan tidak lengkap 7%. Kelengkapan tertinggi yaitu pada komponen Autentifikasi 96%.

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan

SIMPULAN

Hasil dari Karya Tulis Ilmiah ini dapat ditarik kesimpulan bahwa masih perlu diadakan evaluasi mengenai pentingnya kelengkapan berkas rekam medis rawat jalan khususnya pada resume medis pasien, karena masih banyak petugas rekam medis maupun petugas kesehatan yang lalai dalam melengkapi resume medis pasien. Ditemukan bahwa kelengkapan identifikasi resume medis rawat jalan yang masih belum lengkap dalam point ini masih adanya jenis kelamin yang tidak tercatat. Perlunya diadakan sosialisasi kepada petugas rekam medis terhadap cara pengisian resume medis pada berkas rekam medis pasien rawat jalan yang lengkap dan benar, karena tingkat kelengkapan pada hal tersebut masih kurang. Begitu pula kelengkapan pada resume medis pasien rawat jalan dalam point laporan penting dalam hal ini petugas kesehatan yaitu dokter yang bertugas tidak mengisi laporan secara lengkap. Dalam 5 item laporan penting terdapat 4 item yang tidak diisi secara lengkap yaitu diantaranya (Anamnesa, Pemeriksaan Fisik, Perencanaan Layanan Klinis dan Pelaksanaan Layanan). Pada point Autentifikasi dan Pencatatan juga masih terdapat item yang tidak diisi secara lengkap seperti Nama Dokter dan item Keterbacaan pada resume medis rawat jalan. Upaya pemecahan masalah dalam pelaksanaan analisis kelengkapan resume pasien guna menunjang mutu resume medis rawat jalan Klinik Pratama Bhakti Kencana yaitu pihak klinik melakukan sosialisasi atau pembinaan dari komite medik agar baik Dokter, Perawat maupun Petugas Rekam Medis selalu membubuhi tanda tangan, nama jelas dan melengkapi resume medis, memberikan tanda positif pada berkas rekam medis yang belum lengkap dan mencatat rekam medis yang belum lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Bustami, (2011). *Mutu Pelayanan Kesehatan II. KEMENKES RI : Jakarta Selatan*

Edna K.Huffman, (1994) *Health Information management, Edisi 10. Berwyn Illionis; Physicians Record Company*

Imam, Arief Tarmansyah dan Dewi Lena, (2017) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. KEMENKES RI : Jakarta Selatan.*

Neli Puji Astuti, Munijaya, (2010). *Mutu Pelayanan Kesehatan.*

Siswati, (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan II. KEMENKES RI : Jakarta Selatan*

Sugiyono (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif Bandung. Cv Alfabeta*

Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Alfabeta : Bandung*

Widjaya, Lily. (2018). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan III. Kemenkes RI : Jakarta Selatan*

Copyright@ Friydah Fina Fauziyyah, Aulia Meidinar Ristianindi, Erix Gunawan