

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi pada saat ini sudah pesat, secara tidak langsung tentunya tuntutan untuk menggunakan teknologi sudah harus diikuti. Teknologi sendiri juga memberikan dampak yang luar biasa bagi kehidupan sehari-hari, dimana informasi dapat menjadi alat bantu dalam pengambilan keputusan. Semua kegiatan dan pekerjaan saat ini juga sudah menggunakan basis komputerisasi.

Penggunaan teknologi sangat berdampak pada instansi kesehatan yang melayani masyarakat yaitu puskesmas. Puskesmas adalah instansi kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah, dimana kegiatan operasionalnya yaitu mengupayakan kesehatan lingkungan masyarakat dan kesehatan perorangan pada tingkat pertama. (Permenkes,2013).

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas memiliki poli kesehatan yang cukup lengkap dan tidak memerlukan biaya yang terlalu tinggi untuk berobat, sehingga pasien tidak perlu berobat jauh ke rumah sakit. Pasien yang datang berobat ke puskesmas mendapatkan terapi berupa pengobatan atau tindakan medis yang diperlukan. Diagnosa atau keputusan pengobatan dari dokter kepada pasien akan dicatat pada buku rekam medis pasien yang berobat. Rekam medis menurut Peraturan Menteri kesehatan (2013) adalah keterangan mengenai identitas pasien, pengobatan, pemeriksaan, tindakan dan pelayanan lain yang dicatat dalam sebuah buku. Puskesmas sebagai instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat harus menjunjung akuntabilitas dan transparansi untuk memberikan pelayanan yang bermutu.

Akuntabilitas dan transparansi adalah dua prinsip dasar yang dapat dikatakan saling berhubungan, akuntabilitas menurut Abdul (2014:11) adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kegiatan suatu entitas pelaporan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam

mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik, sedangkan transparansi menurut Abdul (2014:18) adalah keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Maka dari itu akuntabilitas dan transparansi menjadi hal yang penting untuk mutu pelayanan dari puskesmas.

Pelayanan yang bermutu tidak hanya diukur dari pelayanan medis saja, namun pelayanan rekam medis yang lengkap juga merupakan penunjang dari mutu pelayanan puskesmas. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan jasa harus memenuhi asas-asas pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan adanya asas transparansi dan akuntabel maka diharapkan laporan atas segala kegiatan dapat berjalan dengan baik, tidak sebatas pada laporannya saja namun dengan pelayanan yang baik pula maka jasa pelayanan pemerintah akan menjadi lebih berkualitas. Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah tidak hanya untuk melaksanakan tugasnya saja namun unsur pertanggungjawabannya harus terpenuhi dalam pelayanannya, sehingga prinsip akuntabilitas dan transparansi sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada saat ini teknologi yang ditawarkan pada pelayanan kesehatan tentu menjadi mutu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan karena perubahan dan perkembangan yang terus dilakukan. Rekam medis pasien yang dicatat oleh petugas secara manual tentu saja dapat mengakibatkan adanya kesalahan pencatatan dan penyimpanannya. Jumlah pasien yang datang ke puskesmas dalam sehari cukup banyak dan petugas administrasi pada puskesmas sangatlah terbatas akibatnya dapat berdampak pada rekam medis pasien yang tidak terkontrol.

Rekam medis yang tak terkontrol tersebut, akan membuat pasien menjadi terlalu lama menunggu, bahkan pihak puskesmas bisa saja mengambil langkah cepat dengan membuat rekam medis baru untuk pasien yang rekam medisnya tidak dapat ditemukan atau hilang. Rekam medis baru tentunya tidak bisa

memberikan manfaat yang besar bagi pasien maupun dokter yang akan memeriksa dikarenakan riwayat penyakit pasien tidak dapat diketahui, dan hanya diketahui melalui keterangan pasien saja, sehingga diagnosa dokter belum bisa dikatakan akurat.

Puskesmas Wisma Indah yang menjadi objek dalam penelitian ini, terletak di Jl. Patimura No. 11 Ds. Ledok Kulon Bojonegoro. Puskesmas Wisma Indah ini hanya melayani rawat jalan saja dan jam operasional dari puskesmas ini hanya setengah hari yaitu mulai dari jam 6 pagi hingga 12 siang, dari hari senin hingga hari sabtu. Puskesmas Wisma Indah memiliki beberapa poliklinik yang tersedia untuk melayani para pasiennya yaitu, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan ruang tindakan, pelayanan poli TB/MH, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan imunisasi, pelayanan persalinan dan KB, serta pelayanan laboratorium. Puskesmas ini, memiliki komputer yang berada pada bagian administrasi, dokter dan kantor dimana komputer tersebut hanya digunakan sebagai pembuat laporan saja dan sudah memiliki jaringan nirkabel yang digunakan oleh admin untuk terhubung ke *website* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Puskesmas Wisma Indah, memiliki banyak pasien yang berobat tiap harinya, kira-kira sebanyak 25-30 orang. Pasien dibagi menjadi 2 jenis yaitu, pasien yang berada dalam kota Bojonegoro dan pasien yang berada di luar kota Bojonegoro. Untuk pembayarannya, pasien dalam kota tidak dikenai biaya dan untuk pasien luar kota Bojonegoro dikenai biaya sebesar Rp 5.000,- mulai dari awal pendaftaran hingga memperoleh obat yang diresepkan oleh dokter. Sedangkan untuk pemeriksaan di laboratorium, pasien dikenai biaya sebesar Rp 35.000 untuk pasien dalam kota maupun luar kota bojonegoro. Dengan banyaknya jumlah pasien yang berobat, puskesmas mendapati masalah akan rekam medis yang tidak lengkap atau hilang pada saat pasien datang untuk berobat. Tempat penyimpanan rekam medis masih belum tertata dengan rapi dan hanya diberi sekat-sekat pada tiap huruf abjad nama depan pasien. Selain itu masalah yang terjadi adalah minimnya tenaga kerja. Ketika pasien datang ke bagian administrasi, mereka memberikan kartu berobat, lalu akan dicari buku rekam medis pasien tersebut oleh

petugas, apabila sudah ditemukan buku rekam medis pasien tersebut, pasien menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan panggilan ke poli yang dirujuk. Setelah pasien dipanggil untuk ke poli yang dirujuk, petugas memberikan buku rekam medis kepada dokter. Rekam medis yang ada di puskesmas Wisma Indah masih dicatat secara manual. Dengan minimnya tenaga kerja pada puskesmas Wisma Indah ini, tentunya efektivitas kinerja yang diberikan tidak maksimal karena ketika pasien datang, petugas harus mencari buku rekam medis pasien, setelah itu mengantar buku rekam medis tersebut ke poli yang telah dirujuk untuk pasien berobat, dan apabila pengobatan telah selesai, petugas mengambil kembali rekam medis pasien dan mengarsipkan lagi rekam medis tersebut ke rak penyimpanan. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan tersebut sekitar 7-11 menit untuk satu pasien.

Petugas administrasi juga harus merekap laporan harian pasien yang berobat terutama rincian biaya yang dikenakan pada pasien saat berobat, dikarenakan petugas administrasi yang minim dan perangkapan tugas yang banyak maka dari itu petugas administrasi tidak sempat membuat laporan tersebut, sehingga akuntabilitas dan transparansi yang ada pada puskesmas dirasa masih belum bisa tercapai. Akuntabilitas pada laporan puskesmas ialah, bagaimana pertanggungjawaban bagian administrasi kepada kepala puskesmas akan jumlah pasien yang telah berobat di puskesmas pada satu hari pemeriksaan, sedangkan transparansi pada laporan ini adalah kejujuran bagian administrasi dalam memberikan laporan hariannya kepada bendahara untuk laporan pertanggungjawabannya.

Melihat permasalahan yang terjadi pada puskesmas Wisma Indah, pelayanan yang diterima oleh pasien masih belum berjalan optimal, transparan dan akuntabel. Akan lebih baik apabila puskesmas menerapkan adanya sistem informasi komputerisasi pada rekam medisnya sehingga dalam upaya penanganannya puskesmas dapat lebih cepat, tepat dan efisien pada pelayanannya. Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan informasi kesehatan pasien yang ditulis oleh petugas dalam format elektronik. Rekam medis diakses pada komputer menggunakan jaringan bertujuan untuk memberikan informasi

layanan yang terpadu (Permenkes,2013). Puskesmas Waru di Sidoarjo juga sudah menggunakan rekam medis elektronik, maka dari itu RME menjadi suatu alat yang dirasa sangat perlu untuk membantu puskesmas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang semakin berkualitas, dikarenakan RME sendiri memiliki keunggulan yang dapat menawarkan keuntungan pada pihak puskesmas dan pasien. Selain itu dengan adanya RME, bagian administrasi juga akan dimudahkan untuk mengetahui pengeluaran pasien dalam proses pengobatannya untuk pembuatan laporan harian, sehingga saat jam operasional berakhir bagian administrasi dapat melakukan rekap pasien yang berobat dan membuat laporan harian yang akan diberikan kepada Kepala Puskesmas sebagai laporan pencatatan dan pelaporan terpadu sehingga akuntabilitas pelayanan puskesmas dapat berjalan dengan baik.

Rekam medis elektronik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan puskesmas baik dari proses awal registrasi hingga proses pemberian obat pada bagian farmasi kepada pasien, serta memudahkan bagian administrasi dalam proses pengerjaan laporan hariannya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk memberikan solusi kepada puskesmas terutama bagian administrasi ketika melayani pasien agar efisiensi jasa pelayanan yang diberikan dapat maksimal, dan akuntabilitas serta transparansi dalam pencatatan laporan terpadu bagian administrasi dapat dimudahkan sehingga laporan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepada kepala puskesmas dan dinas kesehatan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana analisis dan perancangan sistem pencatatan rekam medis elektronik pasien di Puskesmas Wisma Indah guna meningkatkan efisiensi waktu jasa pelayanan bagi pasien dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi laporan terpadunya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai adalah menganalisis dan merancang sistem pencatatan rekam medis elektronik pasien di Puskesmas Wisma Indah guna meningkatkan efisiensi waktu jasa pelayanan bagi pasien dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi laporan terpadunya.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada rekam medis pasien pada Puskesmas Wisma Indah. Rekam medis yang dimaksud terdapat biodata lengkap pasien, riwayat penyakit, diagnosa serta obat yang telah diresepkan oleh dokter, dan rincian biaya yang didapat oleh puskesmas dari pasien yang berobat dari dalam dan luar kota Bojonegoro serta cek laboratorium.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem akuntansi yang berfokus pada rekam medis pasien pada Puskesmas Wisma Indah Bojonegoro, akuntabilitas dan transparansi laporan pertanggungjawaban puskesmas, serta dapat merancang sistem untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pada Puskesmas Wisma Indah Bojonegoro.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk perbaikan yang dapat diterapkan pada Puskesmas Wisma Indah Bojonegoro dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan, akuntabilitas serta transparansi laporan terpadunya terutama pada rekam medis pasien.

## **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan tugas akhir penelitian sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran singkat mengenai isi dari penelitian di Puskesmas Wisma Indah. Dimana gambaran ini memberikan penjelasan singkat mengapa penelitian ini dilakukan melalui latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hingga sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang konsep dan teori yang menjadi dasar bagi penelitian ini baik berupa teori yang digunakan, landasan teori lainnya, penelitian terdahulu, serta rerangka berpikir dari penelitian ini.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian apa yang digunakan, desain penelitian apa yang digunakan, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, serta teknik yang dilakukan dalam menganalisis data pada penelitian ini.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang karakteristik objek penelitian, deskripsi data mengenai struktur organisasi, dan *job description* setiap bagian, hingga analisis perancangan *interface* dan pembahasannya masing-masing.

### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, keterbatasan dari penelitian yang dilakukan, dan saran yang dijabarkan sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan bahan dasar untuk penelitian selanjutnya.