
**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGEMBALIAN
BERKAS REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSUPN Dr. CIPTO
MANGUNKUSUMO**

Rizky Farah Dilla^{1*}, Demiawan Rachmata P.M², Gamasiano Alfiansyah³

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia^{1,2,3}

*e-mail: faradillarizky253@gmail.com

Abstrak

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat mempengaruhi pelayanan rekam medis dan akan menghambat kegiatan selanjutnya, seperti kegiatan assembling, koding, analisis, indeks. Pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo masih mengalami keterlambatan. Pada bulan Januari sampai dengan Februari total berkas rekam medis rawat jalan yang terlambat sebanyak 282 berkas (0,016%) dari 17.616 berkas. Tujuan dari penelitian adalah menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Subjek penelitian ini adalah Kepala Rekam Medik, Petugas Penanggung Jawab Operasional Unit Rekam Medik, Petugas Filling, Petugas Pengembalian Berkas. Penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai bulan Maret 2020. Hasil dari penelitian yang didapatkan yaitu pengetahuan dan sikap beberapa petugas masih belum paham dengan SOP pengembalian berkas rekam medis dan kepatuhan sikap petugas pengembalian masih kurang baik. Sarana dan prasarana sudah mendukung, hanya kurangnya ketelitian pada sumber daya petugas pengembalian. Sudah diberikan motivasi oleh koordinator pelayanan Unit Rekam Medik, dan sudah terdapat (SOP) pengembalian berkas rekam medis. Upaya yang dilakukan adalah memberi tahu perawat tentang batas waktu pengembalian berkas rekam medis rawat jalan, kepala rekam medis memberi teguran kepada perawat yang terlambat mengembalikan berkas rekam medis, memberikan motivasi kerja dan sering melakukan sosialisasi SOP terkait pengembalian berkas rekam medis rawat jalan.

Kata Kunci: Keterlambatan, Pengembalian, Berkas Rekam Medik.

Abstract

The delay in returning a medical record file can affect the medical record service and will impede subsequent activities, such as assembling activities, coding, analysis, indices. The return of an outpatient medical record in RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo still had a delay. In January up to February the total delayed outpatient record of 282 files (0.016%) from 17,616 files. The purpose of the study is to analyze the causal factors for the return of an outpatient medical record in RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. The type of research used is qualitative. Data collection techniques in the form of interviews and observations. The subject of this study is the head of medical record, the operating officer of the medical record Unit, Filling officer, file return officer. The study was conducted in February to March 2020. The results of the research obtained is the knowledge and attitude of some officers still do not understand with the return SOP medical record and compliance officer attitude of the refund is still not good. Facilities and infrastructures are already supportive, only lack of thoroughness in the resources of the return officer. Has been given motivation by the service coordinator of the medical record Unit, and there is (SOP) Return of medical record file. The effort is to inform the nurse about the deadline for the return of an outpatient record, the head of the medical record, giving a strike to the nurse who delayed returning the medical record, gave work motivation and often performed the SOP socialization regarding the return of an outpatient medical record.

Keywords :Delays, Return, Medical Record File

1. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yaitu dengan melakukan pendokumentasian secara cepat dan tepat.

Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo atau yang biasa disebut RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo merupakan salah satu rumah sakit pusat rujukan nasional yang dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan standar yang ada. Dalam pelaksanaan pengisian berkas rekam medis tidak dilakukan secara tepat dan cepat, maka akan berpengaruh dalam proses pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam

medis. Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat mempengaruhi pelayanan rekam medis dan akan menghambat kegiatan selanjutnya, seperti kegiatan *assembling*, coding, analisis, *indexing* serta beresiko menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen rekam medis karena tidak disimpan ditempat penyimpanan dokumen rekam medis yang sering disebut *missfile*. Apabila hal itu terus terjadi, maka akan menghambat kegiatan berikutnya jika dokumen rekam medis itu dibutuhkan untuk keperluan hukum (Syamsudin, 2016). Hal lain yang dapat ditimbulkan dari keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis adalah sering terjadinya pasien komplain pada petugas ekspedisi ketika pasien akan kontrol pada hari berikutnya.

Pengembalian berkas rekam medis harus dikembalikan 1X24 jam setelah pasien pulang (Permenkes, 2008). Berdasarkan Peraturan Direktur Utama Nomor : HK.01.07/3.3/50646/2019 Tentang Pelayanan Rekam Medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo pengembalian berkas rekam medis rawat jalan atau instalasi gawat darurat yaitu setelah pelayanan (pada hari yang sama), harus sudah dikembalikan ke Unit Rekam Medis dengan target capaian 100% berkas harus sudah dikembalikan ke Unit Rekam Medis. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan apabila pasien tersebut kembali berobat ke rumah sakit. Selain itu penyajian informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit juga akan lebih mudah.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo 06 Maret 2020 telah diidentifikasi adanya permasalahan yang dijumpai RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo terdapat keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat jalan. Berikut tabel keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis pada tabel 1.

Tabel 1. Data Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Pada Bulan Januari dan Februari Tahun 2020

| No. | Poliklinik | Jumlah Berkas | | Total Jumlah Berkas | Total Jumlah Berkas Terlambat | Persentase |
|--------|---------------------------|---------------|----------|---------------------|-------------------------------|------------|
| | | Januari | Februari | | | |
| 1. | Akupunktur | 104 | 64 | 168 | 3 | 98,21% |
| 2. | Anak | 295 | 8 | 301 | 1 | 99,67% |
| 3. | Geriatri | 822 | 435 | 1257 | 9 | 99,28% |
| 4. | Gigi & Mulut | 541 | 354 | 895 | 6 | 99,33% |
| 5. | Hematologi | 1281 | 870 | 2151 | 1 | 99,95% |
| 6. | Hemodialisa | 317 | 60 | 377 | 237 | 37,14% |
| 7. | Jiwa | 882 | 766 | 1648 | 6 | 99,64% |
| 8. | Orthopaedi & Traumatologi | 1000 | 635 | 1635 | 2 | 99,88% |
| 9. | Poli Pegawai | 57 | 47 | 104 | 2 | 98,08% |
| 10. | Penyakit Dalam | 2130 | 1528 | 3658 | 8 | 99,78% |
| 11. | Pulmonologi | 564 | 343 | 907 | 1 | 99,89% |
| 12. | Rheumatologi | 677 | 544 | 1221 | 4 | 99,67% |
| 13. | Saraf | 1108 | 815 | 1923 | 1 | 99,95% |
| 14. | Urologi | 811 | 558 | 1369 | 1 | 99,93% |
| Jumlah | | | | 17616 | 282 | 98,40% |

Sumber : Laporan Bulanan Kunjungan Semua Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Bulan Januari – Februari Tahun 2020 RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

Tabel 1. menjelaskan bahwa pada bulan januari sampai dengan bulan februari dengan jumlah berkas rekam medis rawat jalan yang terlambat dikembalikan sebanyak 282 berkas (0,016%) dari 17616 berkas yang harus dikembalikan ke unit rekam medis, sedangkan target pengembalian berkas rekam medis harus mencapai 100%. Berikut data keterlambatan berkas rekam medis rawat jalan secara rinci dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Data Keterlambatan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

| No. | No. RM | Nama | Tanggal Kunjungan | Tanggal Kembali ke Rekam Medis | Keterlambatan (Hari) |
|-----|-----------|-------|--------------------|--------------------------------|----------------------|
| 1 | 185-10-xx | S.D | 24/01/2020 1:30:00 | 29/01/2020 1:18:00 | 5 |
| 2 | 438-26-xx | A.A.P | 20/01/2020 8:06:00 | 21/01/2020 7:50:00 | 1 |
| 3 | 436-46-xx | Ar | 17/01/2020 0:36:00 | 21/01/2020 8:57:00 | 4 |
| 4 | 415-14-xx | H.H.H | 21/01/2020 1:09:00 | 23/01/2020 3:29:00 | 2 |
| 5 | 392-74-xx | M.G.M | 16/01/2020 9:02:00 | 23/01/2020 9:00:00 | 7 |
| 6 | 351-13-xx | Rb | 13/01/2020 0:24:00 | 17/01/2020 0:09:00 | 4 |
| 7 | 343-58-xx | N.R | 10/01/2020 9:09:00 | 15/01/2020 9:25:00 | 5 |
| 8 | 395-31-xx | N.T | 07/01/2020 8:48:00 | 13/01/2020 9:03:00 | 6 |
| 9 | 339-55-xx | B.S | 03/01/2020 8:26:00 | 06/01/2020 8:36:00 | 3 |
| 10 | 256-88-xx | R.P | 27/01/2020 9:25:00 | 30/01/2020 7:41:00 | 3 |

Sumber : Laporan Kunjungan Semua Berkas Rekam Medis Rawat Jalan.

Tabel 2 menjelaskan bahwa terdapat berkas rekam medis rawat jalan yang terlambat kembali ke ruang rekam medis, yang seharusnya menurut peraturan Direktur RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo rekam medis rawat jalan kembali setelah pelayanan (pada hari yang sama) setelah pasien pulang harus dikembalikan di Unit Rekam Medis. Pada tabel 1.2 terdapat salah satu berkas rekam medis yang terlambat hingga 7 hari atas nama M Gerry Malik Prahastadengan nomor rekam medis 392-74-xx.

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis sering dijumpai pada setiap rumah sakit seperti pada penelitian Hamidatus (2014), banyak terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis di RSUD Genteng. Salah satu penyebab dari permasalahan tersebut disebabkan karena kurangnya kepatuhan petugas poli dalam pengembalian berkas rekam medis yang lebih dari 1X24 jam. Keterlambatan berkas rekam medis rawat jalan merupakan salah satu perilaku dari petugas rekam medis yang tidak sesuai dengan prosedur atau peraturan kerja rekam medis. Petugas poli tersebut masih kurang paham terhadap standar pengembalian berkas rekam medis. Masalah yang sama juga terjadi di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo mengenai keterlambatan pengembalian berkas rekam medis untuk pasien rawat jalan. Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat dikaitkan dengan teori Lawrence Green (1980) dalam Notoatmodjo (2010) tentang perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu *predisposing factors* (faktor predisposisi), *enabling factors* (faktor pemungkin) dan *reinforcing factors* (faktor penguat). Faktor predisposisi yaitu pengetahuan petugas tentang pengembalian berkas rekam medis rawat jalan meliputi batas waktu pengembalian berkas, faktor pemungkin meliputi sarana prasarana sumber daya yang ada seperti kurangnya ketelitian petugas dalam peninputan pengembalian berkas, faktor penguat meliputi motivasi atau dorongan yang diberikan kepada petugas untuk tidak terlambat mengembalikan berkas rekam medis.

Mengingat dampak perilaku yang tidak disiplin menyebabkan angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Dampak yang terjadi akibat keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yaitu dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan, selain itu juga dapat menghambat kegiatan selanjutnya seperti *assembling* dan koding, dan terlambat dalam pembuatan laporan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di rsupn dr. cipto mangunkusumo.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian. Penelitian kualitatif berfungsi menggali permasalahan yang terdapat di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Permasalahan yang digali adalah faktor penyebab dari keterlambatan pengembalian berkas rekam medis.

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berfungsi untuk menggali permasalahan yang terdapat pada RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

2.2 Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini yaitu Kepala Rekam Medis, Petugas Penanggung Jawab Operasional Unit Rekam Medis, Petugas Filling, Petugas Pengembalian Berkas.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan cara terstruktur yang mana peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Rekam Medis, Petugas Penanggung Jawab Operasional Unit Rekam Medis, Petugas Filling, Petugas Pengembalian Berkas tentang penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis. Observasi dilakukan untuk mengamati berkas rekam medis rawat jalan selama bulan Januari sampai bulan Februari tahun 2020 di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

2.4 Metode Analisis Data

Data pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan memaparkan hasil temuan faktor – faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan dengan menggunakan observasi dan wawancara, serta dibandingkan dengan teori yang sudah ada. Sedangkan penyajian data yang digunakan pada penelitian ini yaitu secara tekstual dengan cara menguraikan hasil dari penelitian dalam bentuk kalimat.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Menganalisis faktor – faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

Faktor – faktor penyebab dari keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke Unit Kerja Rekam Medis yaitu terdiri dari predisposing *factors* (pengetahuan, sikap), *enabling factors* (sarana prasarana), dan *reinforcing factors* (motivasi, standar operasional prosedur). Pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo dilakukan oleh *runner* (porter) yang bertugas sebagai pengirim berkas dan pengembalian berkas di masing-masing poli untuk dikembalikan di Unit Rekam Medis. Berkas rekam medis yang telah dikembalikan ke Unit Rekam Medis akan diinput ke dalam EHR oleh petugas pengembalian berkas rekam medis.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, pada bulan januari sampai dengan bulan februari dengan jumlah berkas rekam medis rawat jalan yang terlambat dikembalikan sebanyak 282 berkas (0,016%) dari 17.616 berkas yang harus dikembalikan ke unit rekam medis, sedangkan target pengembalian berkas rekam medis harus mencapai 100%. Standar pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo yaitu pada hari yang sama setelah pelayanan, dari tabel yang dipaparkan di atas bahwa pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo belum sesuai dengan standar dan masih belum mencapai target KPI. Hasil dari pemaparan data di atas dapat diketahui bahwa poliklinik hemodialisa yang mengalami keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yang paling banyak, dalam bulan januari sampai februari dengan jumlah total berkas yang keluar sebanyak 377 berkas rekam medis sedangkan berkas yang belum dikembalikan sebanyak 237 atau bekisar (37,14%). Pengembalian berkas rekam medis rawat jalan menurut standar waktu yang ditentukan oleh Dirjen Yanmed (2006) tentang standar kinerja mutu pelayanan pengembalian berkas rekam medis yaitu maksimal 1x24 jam setelah pelayanan poli. Dengan adanya berkas rekam medis rawat jalan yang terlambat dikembalikan dengan waktu pengembalian 1x24 jam setelah pelayanan poli hal tersebut dapat mengambat pelayanan rekam medis.

3.2 Menganalisis predisposing factors (pengetahuan, sikap) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

a. Pengetahuan

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dapat diketahui bahwa masih ada petugas poli dan petugas pengembalian berkas rekam medis yang masih belum mengetahui standar pengembalian berkas rekam medis rawat jalan. Karakteristik salah satu petugas runner yang lulusan dari SMA untuk proses pengembalian berkas rekam medis di poliklinik melalui buku ekspedisi kemudian diambil melalui label nama dan ditempelkan pada buku ekspedisi, sedangkan salah satu dari petugas runner yang lulusan dari SMK untuk proses pengembalian juga melalui buku ekspedisi tetapi ditulis di tangan untuk pengembalian status berkas rekam medis.

Tabel 3. Karakteristik Petugas Pengembalian Berkas Rekam Medis di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

| No. | Karakteristik Petugas | | |
|-----|-----------------------|------------|---------------------|
| | Nama | Bagian | Pendidikan Terakhir |
| 1. | Petugas 1 | Prossesing | DIII-AKPM |
| 2. | Petugas 2 | Prossesing | SLTA |
| 3. | Petugas 3 | Prossesing | DIII-AKPM |
| 4. | Petugas 4 | Prossesing | DIII-AKPM |
| 5. | Petugas 5 | Runner | SLTA |
| 6. | Petugas 6 | Runner | SLTA |
| 7. | Petugas 7 | Runner | SLTA |
| 8. | Petugas 8 | Runner | SLTA |
| 9. | Petugas 9 | Runner | DIII-AKPM |
| 10. | Petugas 10 | Runner | SLTA |
| 11. | Petugas 11 | Runner | SLTA |
| 12. | Petugas 12 | Runner | SLTA |
| 13. | Petugas 13 | Runner | SLTA |
| 14. | Petugas 14 | Runner | SLTA |
| 15. | Petugas 15 | Runner | SLTA |
| 16. | Petugas 16 | Runner | SLTA |
| 17. | Petugas 17 | Runner | SLTA |
| 18. | Petugas 18 | Runner | SLTA |
| 19. | Petugas 19 | Runner | SLTA |
| 20. | Petugas 20 | Runner | SLTA |
| 21. | Petugas 21 | Runner | SLTA |
| 22. | Petugas 22 | Runner | SLTA |
| 23. | Petugas 23 | Runner | SLTA |
| 24. | Petugas 24 | Runner | SLTA |
| 25. | Petugas 25 | Runner | SLTA |
| 26. | Petugas 26 | Runner | SLTA |
| 27. | Petugas 27 | Runner | SLTA |
| 28. | Petugas 28 | Runner | SLTA |
| 29. | Petugas 29 | Runner | SLTA |
| 30. | Petugas 30 | Runner | SLTA |
| 31. | Petugas 31 | Runner | DIII-AKPM |

Sumber : Data Runner RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo 2020

Menurut Notoatmodjo (2012) dalam buku Promosi Kesehatan, pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga dan seterusnya). Kurangnya pengetahuan bisa berdampak terhadap hasil kerja, artinya pengetahuan yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pekerjaan seseorang (Octaviantini, 2018). Berdasarkan pengalaman dan penelitian ternyata perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan (Notoatmodjo, 2003). Pengalaman merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan yang berkaitan dengan umur dan pendidikan individu. Hal ini

mengandung maksud bahwa semakin bertambahnya umur dan pendidikan yang tinggi, maka pengalaman seseorang akan lebih jauh lebih luas (Made Satyawan, 2013). Sehingga dari pemaparan tabel 3.1 karakteristik petugas di atas dapat diketahui bahwa pendidikan dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang.

Pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo memiliki batas waktu pengembalian di hari yang sama setelah pelayanan selesai. Menurut Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis Tahun 2006, standar pengembalian berkas rekam medis pasien rawat jalan adalah 1x24 jam. Artinya, apabila pengembalian berkas rekam medis pasien rawat jalan melebihi batas waktu tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa berkas rekam medis tersebut terlambat dalam pengembaliannya. Dampak yang terjadi dari keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yaitu dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien, apabila berkas rekam medis pasien rawat jalan tidak tersimpan pada rak penyimpanan, selain itu juga terlambat dalam pembuatan laporan serta dapat menghambat kegiatan selanjutnya.

b. Sikap

Berdasarkan hasil data pada tabel 1. masih terdapat beberapa poliklinik yang mengembalikan berkas rekam medis rawat jalan lebih dari 1X24 jam. Artinya, masih ada sikap petugas poliklinik dan petugas pengembalian berkas rekam medis yang kurang baik atau yang masih belum patuh terhadap pengembalian berkas rekam medis rawat jalan hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan, hal ini sejalan dengan Rusmala (2016) jika petugas bersikap kurang baik terhadap ketepatan pengembalian berkas rekam medis maka akan menghambat kegiatan selanjutnya yaitu *assembling*, koding, verifikasi klaim BPJS serta *filing*. Menurut Notoatmodjo (2010) dalam buku Promosi Kesehatan, sikap adalah juga respon seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu, yang sudah melibatkan faktor pendapat dan emosi yang bersangkutan (senang-tidak senang, setuju-tidak setuju, baik-tidak baik dan sebagainya).

3.3 Menganalisis *enabling factors* (sarana prasarana) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

Enabling Factors pada penelitian ini adalah sumber daya yang diduga dapat menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Faktor pemungkin meliputi sumber daya yang ada seperti kurangnya ketelitian petugas pengembalian yang dinas siang, masih terdapat berkas rekam medis yang sudah dikembalikan di Unit Rekam Medis tetapi berkas rekam medis tidak terinput di EHR karena mengingat jumlah berkas rekam medis yang keluar untuk rawat jalan disetiap harinya terbilang banyak, sehingga beban kerja petugas pengembalian yang dinas siang juga banyak. Waktu pengembalian berkas rekam medis dari poliklinik datangnya juga bersamaan di jam yang sama sekitar pukul 16.00 – 18.00 WIB, sehingga pada waktu tersebut ketelitian petugas sangat diperlukan. Dampak dari ketidakteelitian petugas bisa mengakibatkan banyaknya berkas rekam medis yang lolos, artinya setiap berkas rekam medis yang tidak terinput di EHR misalnya, menurut petugas sudah diketik di EHR tetapi sebenarnya belum diinput kemudian dilanjutkan dengan ganti berkas berikutnya hal ini biasanya sudah dianggap sudah terinput oleh petugas. Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis juga bisa disebabkan karena banyaknya kepentingan ataupun kebutuhan di poliklinik, seperti kebutuhan forensik, penyakit ataupun diagnosa yang perlu didiskusikan kembali untuk pemberian tindakan maupun pemberian terapi.

3.4 Menganalisis *reinforcing factors* (motivasi, standar operasional prosedur) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

a. Motivasi

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan diketahui bahwa ada motivasi yang diberikan oleh koordinator pelayanan Unit Rekam Medis di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo namun hanya pernyataan seperti berikut: “kalau bisa berkas rekam medisnya dipulangkannya setengah – setengah”, namun menurut *runner* maupun petugas pengembalian hal ini tidak berjalan dengan lancar, karena kalau pengambilan berkas rekam medis dilakukan dengan setengah – setengah terkadang *runner* juga masih melakukan pengambilan status sehingga hal ini dapat mengakibatkan bentrok pada waktu pendistribusian dan pengembalian

berkas rekam medis. Kemudian juga tidak diberikan penghargaan kepada petugas yang mengembalikan berkas dengan tepat waktu.

Secara umum motivasi mengacu pada adanya kekuatan dorongan yang menggerakkan kita untuk berperilaku tertentu (Notoatmodjo, 2010). Menurut Handoyo (2013) motivasi kerja dimiliki oleh setiap manusia, tetapi ada sebagian orang yang lebih giat bekerja daripada orang lain. Ada juga yang lebih menyukai dorongan kerja tanpa mengharapkan imbalan, sebab ia menemukan kesenangan dan kebahagiaan dalam perolehan kondisi yang dihadapi. Petugas yang memiliki motivasi rendah akan cenderung mengembalikan berkas rekam medis lebih dari standar waktu yang telah ditentukan. Sebaliknya petugas yang memiliki motivasi yang tinggi akan mengembalikan berkas rekam medis tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Nafisatun, 2011).

Motivasi sangat penting untuk di berikan kepada seorang pegawai sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai dengan tujuan agar semakin giat dalam melakukan pekerjaan dengan baik, misalnya dapat mengembalikan berkas rekam medis rawat jalan dengan tepat waktu. Sehingga memungkinkan bisa mengurangi terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke ruang rekam medis di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

b. Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan kepada responden dapat mengetahui bahwa SOP atau kebijakan Rumah Sakit tentang pengembalian berkas rekam medis rawat jalan sudah ada dan sudah pernah dilakukan sosialisasi terkait SOP pengembalian berkas rekam medis kepada runner dan petugas rekam medis. Sosialisai SOP dilakukan supaya petugas *runner* maupun petugas rekam medis dapat memahami standar pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke ruang rekam medis.

| No. | Aktivitas | Pelaksana | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|---|-----------|---------------------|---|---------------|---|---|
| | | Runner | Petugas Rekam Medik | Kelengkapan | Waktu (menit) | Output | |
| 1 | Mengembalikan rekam medis dari poliklinik | | | Rekam Medik, Trolley, Buku Ekspedisi, ATK | 20 Menit | Rekam Medik | Rekam Medik dikembalikan segera setelah selesai pelayanan |
| 2 | Menerima rekam medis dari poliklinik | | | Rekam Medik, Trolley, Buku Ekspedisi, ATK | 2 Menit | Rekam Medik | |
| 3 | Mengecek rekam medis berdasarkan buku ekspedisi pengembalian rekam medis | | | Rekam Medik, Buku ekspedisi | 15 menit | informasi rekam medis tercatat di buku ekspedisi | |
| 4 | Melakukan entry pengembalian rekam medis melalui aplikasi EHR (<i>Electronic Health Record</i>) | | | Rekam Medik, komputer, aplikasi EHR (<i>Electronic Health Record</i>) | 2 Menit | informasi rekam medis update di EHR (<i>Electronic Health Record</i>) | waktu per 1 rekam medis |
| 5 | Membagi rekam medis berdasarkan tempat dimana rekam medis diambil | | | Rekam Medik | 10 menit | Rekam Medik | |
| 6 | Mengembalikan rekam medis berdasarkan tempat dimana rekam medis diambil | | | Rekam Medik | 5 menit | Rekam Medik siap disimpan di Rak penyimpanan | |

Gambar 1. SOP Pengembalian BRM RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

Berdasarkan pemaparan SOP di atas dapat diketahui bahwa petugas runner mengembalikan berkas rekam medis dari poliklinik untuk dikembalikan di bagian *processing* (bagian pengembalian) dimana pada bagian ini petugas rekam medis menerima berkas rekam medis yang sudah diambil oleh runner. Kemudian petugas rekam medis mengecek pengembalian berkas rekam medis pada buku ekspedisi. Setelah itu petugas rekam medis melakukan menginputkan hasil entry pengembalian berkas rekam medis menggunakan aplikasi EHR (*Electronic Health Record*). Setelah berkas rekam medis diinput, maka berkas rekam medis tersebut di masukkan pada rak pengembalian sesuai dengan nomor rekam medis dan yang terakhir berkas rekam medis dikembalikan di rak filling berdasarkan tempat dimana berkas rekam medis tersebut diambil.

Standart Operational Procedure (SOP) adalah standar yang harus di jadikan acuan dalam memberikan pelayanan (Natasia, dkk. 2014). Menurut SOP mengenai pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, berkas rekam medis

rawat jalan harus dikembalikan ke Unit Rekam Medis pada hari yang sama setelah pelayanan. SOP tersebut sudah pernah diberitahukan dengan cara sosialisai secara bersama-sama. Dalam kegiatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan, adanya SOP dan sosialisasinya akan sangat membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan pertaturan atau prosedur yang berlaku, dalam hal ini SOP yang dimaksud adalah SOP pengembalian berkas rekam medis rawat jalan agar berkas rekam medis rawat jalan dapat dikembalikan dengan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah ditentukan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada *predisposing factor* ditemukan bahwa beberapa petugas masih belum paham dengan SOP pengembalian berkas rekam medis dan kepatuhan sikap petugas pengembalian masih kurang baik.
2. Pada *Enabling factor* ditemukan bahwa petugas kurang teliti dalam proses pengembalian berkas.
3. Pada *Reinforcing factor* ditemukan bahwa sudah diberikan motivasi oleh koordinator pelayanan Unit Rekam Medis.

4.2 Saran

1. Setiap berkas rekam medis yang ada di setiap poliklinik apabila berkas rekam medis tersebut sudah diperiksa oleh dokter harus di croscheck ulang oleh petugas runner agar dapat mengetahui apakah ada berkas rekam medis yang masih tertinggal atau tidak kembali dari poliklinik.
2. Pihak RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo perlu mengadakan sosialisasi SOP terkait alur pengembalian berkas rekam medis rawat jalan kepada petugas poli, runner, dan petugas pengembalian secara rutin setiap bulan sekali pada minggu terakhir agar petugas dapat memahami isi serta alur pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke Unit Rekam Medis.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih peneliti berikan kepada pihak – pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu seluruh petugas rekam medis di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo yang sudah memberikan waktunya untuk membantu peneliti.

Daftar Pustaka

- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Hamidatuz. 2014. *Dampak Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rsud Genteng Banyuwangi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hikmah, F., Wijyantini, R., & Rahmadtullah, Y. (2019). Penentu Prioritas Dan Perbaikan Masalah Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap DI RSD Kalisat. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 7(1), 58. doi:<http://dx.doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.214>
- Nafisatun. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengembalian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Reguler Di RSUDDr. Moewardi Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Natasia, dkk. 2014. *Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri*. *Jurnal*.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Menkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.*

Razak, A. 2010. *Perlunya Standar Operasional Prosedur (Sop) Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan.* Balai Diklat Keagamaan Manado.

Rusmala, A.S. 2016. *Hubungan Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Perawat Terhadap Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di RSD Kota Tidore Kepulauan.* Jurnal. Universitas Indonusa Esa Unggul.

Shofari B. 1999. *Pengelolaan Sistem Rekam Medis.* Depkes RI Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Balai Pelatihan Kesehatan.