

Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan PengembalianRekam Medis Rawat Jalan di RSUD Besuki

Nashrul Kholiqir Rohman*, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini, Riskha Dora Candra Dewi

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember
muhammadnasrul752@gmail.com, rossa@polije.ac.id, novitanuraini@polije.ac.id, riskhadora@polije.ac.id

Keywords:

Delay in medical record, medical records, outpatient.

ABSTRACT

The return of medical record files is an activity to return the completed medical record file to the medical record unit after the patient returns home. The delay in returning the outpatient medical record file at the Besuki Hospital in the third quarter of 2021 reached 63.87%. This study aims to analyze the factors that caused delays in returning outpatient medical record files at Besuki Hospital. This type of research is qualitative. Data collection techniques using interviews, observation, documentation and ultrasound. The results of this study are individual factors that cause delays in returning outpatient medical record files, namely officers do not understand the SOP for returning outpatient medical record files and officers have not been able to complete medical record files because the doctor's work shift is only briefly at Besuki Hospital. Psychological factors that cause delays in returning outpatient medical record files are the lack of awareness and responsibility of officers towards returning medical record files and medical record distribution officers have never been motivated by the head of the medical record. The organizational factor causing the delay in returning outpatient medical records is that there is no compensation given by the hospital to the officer and the head of the medical record has not been so firm in handling cases of late return of outpatient medical record files. Besuki Regional General Hospital is expected to provide rewards or rewards to officers; make SOPs for returning outpatient medical record files and socialize them to officers; sanctions are given to officers who are late in returning outpatient medical record files; the head of the medical record is even more assertive to his subordinates and provides motivation.

Kata Kunci

Keterlambatan Pengembalian Berkas, Rekam Medis, Rawat Jalan

ABSTRAK

Pengembalian rekam medis adalah suatu kegiatan menyerahkan kembali rekam medis yang terisi lengkap ke unit rekam medis setelah pasien pulang. Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki pada triwulan ketiga tahun 2021 mencapai 63,87%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan USG. Hasil dari penelitian ini adalah faktor individu penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan yaitu petugas belum paham tentang SPO pengembalian rekam medis rawat jalan dan petugas belum mampu melengkapi rekam medis karena shift kerja dokter yang hanya sebentar di RSUD Besuki. Faktor psikologis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan yaitu kurangnya sikap kesadaran dan tanggung jawab petugas terhadap pengembalian rekam medis dan petugas distribusi rekam medis tidak pernah dimotivasi oleh kepala rekam medis. Faktor organisasi penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan yaitu tidak adanya imbalan yang diberikan oleh

pihak rumah sakit kepada petugas dan kepala rekam medis belum begitu tegas dalam menangani kasus keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan. Rumah Sakit Umum Daerah Besuki diharapkan memberikan imbalan atau *reward* kepada petugas; membuat SPO pengembalian rekam medis rawat jalan dan mensosialisasikan kepada petugas; diberikan sanksi kepada petugas yang terlambat mengembalikan rekam medis rawat jalan; kepala rekam medis lebih tegas lagi kepada bawahannya dan memberi motivasi.

Korespondensi Penulis:

Nashrul Kholiqir Rohman,
Politeknik Negeri Jember,
Jalan Mastrip, Sumbersari, Jember,
+6285233282416
Email: muhammadnasrul752@gmail.com

Submitted : 25-11-2022; Accepted : 21-12-2022; Published : 29-12-2022

Copyright (c) 2022 The Author (s)



This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat[1]. Terdapat beberapa jenis pelayanan di rumah sakit rumah sakit diantaranya yaitu menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis maupun non medis, pelayanan keperawatan, pengembangan rujukan, sebagai tempat pendidikan atau pelatihan medik dan paramedik, sebagai tempat penelitian, dan pengembangan, serta administrasi umum keuangan. Salah satu pelayanan penunjang di rumah sakit adalah pelayanan rekam medis.

Rekam Medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien pada sarana kesehatan, maka dokumen rekam medis wajib dijaga kerahasiaannya[2]. Catatan atau tulisan tersebut dibuat oleh dokter atau dokter gigi yang wajib melengkapi rekam medis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pendokumentasian rekam medis yang dilakukan dengan tepat dan cepat akan menghasilkan data yang berguna untuk perencanaan dan pengawasan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan terhadap pasien. Rekam medis yang baik ialah menyediakan rekam medis dengan tepat waktu sesuai dengan standart, apabila terjadi keterlambatan maka akan mempengaruhi pelayanan rekam medis dan akan menghambat kegiatan selanjutnya, seperti kegiatan assembling, coding, analisis, indek, serta beresiko menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen rekam medis karena tidak disimpan ditempat penyimpanan dokumen rekam medik[3].

Rumah sakit Besuki merupakan rumah sakit tipe D yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat, perharinya banyak pasien yang berkunjung sehingga jika terjadi keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan maka akan berpengaruh pada mutu pelayanan dan akan menghambat kegiatan rekam medis yang lain seperti assembling, *coding*, *indexing*, dan pembuatan laporan. Berikut hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Oktober tahun 2021 menunjukkan adanya permasalahan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan pada tabel 1.1.

Tabel 1. Data Triwulan Ketiga Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat jalan Tahun 2021

No	Poli	Jumlah Rekam Medis			Total Jumlah Berkas	Jumlah Berkas Terlambat	Presentase	
		Juli	Agust us	Septem ber			Terlamba t	Tepat Waktu
1	Dalam	83	70	161	314	165	52,55 %	47,45 %
2	Anak	33	30	30	93	82	88,17 %	11,83 %
3	Obgyn	72	47	101	220	147	66,82 %	33,18 %
4	Bedah	31	11	21	63	30	47,62 %	52,38 %

5	Umum	63	34	24	121	90	74,38 %	25,62 %
6	Gigi & Mulut	0	11	0	11	11	100 %	0 %
Jumlah					822	525	63,87%	36,13%

Tabel 1 diatas menjelaskan bahwa pada bulan Juli sampai September tahun 2021 diketahui total jumlah rekam medis sebanyak 822 berkas, dari total rekam medis terdapat berkas yang terlambat dikembalikan ke unit rekam medis sebanyak 525 berkas atau 63,87%, hal ini tidak sesuai dengan SPO yang berlaku, bahwa seharusnya berkas dikembalikan ke unit rekam medis sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yakni 1x24 jam untuk rekam medis rawat jalan.

Keterlambatan pengembalian rekam medis sering dijumpai pada setiap rumah sakit seperti pada penelitian Nugraha [3], banyak terjadi keterlambatan pengembalian rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Salah satu penyebab dari permasalahan tersebut disebabkan karena petugas masih belum mengetahui batas waktu pengembalian rekam medis rawat jalan ke ruang rekam medis sehingga masih terdapat rekam medis rawat jalan yang terlambat. Sikap petugas masih tidak disiplin dalam pengembalian rekam medis rawat jalan ke ruang rekam medis, serta kepala rekam medis yang belum pernah menegur perawat yang mengembalikan rekam medis rawat jalan tidak tepat waktu. Sarana yang ada di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso belum mendukung walaupun sudah terdapat buku ekspedisi yang dapat membantu pengembalian rekam medis rawat jalan, namun dalam buku ekspedisi tersebut belum terdapat kolom tanggal kembali, kolom terlambat dan kolom tidak terlambat.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki.

2.1 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kemampuan, keterampilan, sikap, motivasi, imbalan dan kepemimpinan.

2.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah rekam medis pasien rawat jalan.

2.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang terdiri dari kepala rekam medis, petugas rekam medis dan perawat.

2.4 Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada kepala rekam medis, 2 perekam medis dan 2 perawat poli. Observasi dilakukan untuk mengamati berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki. Dokumentasi digunakan untuk bukti yang telah terjadi di RS seperti pada variabel motivasi, imbalan dan kepemimpinan.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Menganalisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan ke Unit Kerja Rekam Medis Berdasarkan Faktor Pengetahuan

Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 petugas yaitu kepala rekam medis, 2 petugas rekam medis dan 2 perawat poli dapat disimpulkan bahwa petugas masih belum mampu mengembalikan rekam medis secara tepat waktu karena shift kerja dokter hanya sebentar, jadi dokter bergegas pindah ke faskes lainnya sehingga perawat poli belum sempat melengkapi rekam medis rawat jalan.

Menurut Gibson (1997)[4] yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kemampuan seseorang maka semakin tinggi pula kecakapannya dalam menyelesaikan pekerjaan, maksudnya yaitu

semakin mampu atau terampil petugas dalam melakukannya suatu pekerjaannya maka akan berpengaruh pada tingkat ketercapaiannya rumah sakit dalam mencapai targetnya, berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas masih belum mampu dalam mencapai tingkat ketepatan waktu pengembalian berkas rekam medis rawat jalan yaitu 1x24 jam karena shift kerja dokter hanya sebentar, oleh karena itu dokter bergegas pindah ke faskes lainnya sehingga perawat poli belum mampu melengkapi rekam medis rawat jalan yang akan dikembalikan ke unit rekam medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Zahro (2019)[5] yang menyatakan bahwa kemampuan dan keterampilan petugas juga sebagai faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis

3.2 Menganalisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan ke Unit Kerja Rekam Medis Berdasarkan Faktor Sikap

Sikap adalah kesiapan mental yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya. Sikap dapat dipelajari dan menentukan kecenderungan orang terhadap segi tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada perawat poli dapat disimpulkan bahwa perawat masih belum bisa melengkapi rekam medis yang nantinya akan segera dikembalikan ke unit rekam medis. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sikap kesadaran dan tanggung jawab petugas terhadap pengembalian rekam medis. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Wirajaya (2021)[6] yang menyatakan bahwa kurangnya rasa tanggung jawab perawat dalam mengisi isi rekam medis secara lengkap yang dapat menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis ke unit rekam medis.

3.3 Menganalisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan ke Unit Kerja Rekam Medis Berdasarkan Faktor Motivasi

Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang[7]. Berdasarkan hasil wawancara kepada perekam medis dan perawat dapat disimpulkan bahwa petugas tidak pernah mendapatkan motivasi yang diberikan oleh atasan hanya saja diberi saran, hal ini menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis. Motivasi sangat penting untuk diberikan kepada seorang petugas sebagai bentuk kepedulian kepada petugas dengan tujuan agar semakin gigih dalam melakukan pekerjaan dengan baik, misalnya dapat mengembalikan rekam medis rawat jalan dengan tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Fadillah dkk. (2020)[8] yang menyatakan bahwa petugas yang memiliki motivasi rendah akan berdampak pada pekerjaan yang dilakukan jadi kurang maksimal, padahal dengan adanya motivasi yang diberikan akan menambah rasa semangat dari petugas itu sendiri untuk melakukan pekerjaannya.

3.4 Menganalisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan ke Unit Kerja Rekam Medis Berdasarkan Faktor Imbalan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa imbalan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan semangat kerja. Perekam medis dan perawat yang mendapatkan imbalan akan cenderung lebih bahagia dan produktif, dengan perasaan senang akan bertambah semangat dalam mencapai target yang telah ditentukan, misalnya mengembalikan rekam medis rawat jalan dengan tepat waktu begitupun sebaliknya jika petugas tidak pernah menerima imbalan maka tidak akan pernah mencapai target yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan penelitian Haqiqi dkk. (2020)[9] yang menyatakan bahwa pemberian imbalan atau *reward* kepada petugas juga menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis.

3.5 Menganalisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan ke Unit Kerja Rekam Medis Berdasarkan Faktor Kepemimpinan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kepala rekam medis hanya memberikan saran kepada perekam medis dan perawat yang terlambat mengembalikan rekam medis, dalam hal ini kepala rekam medis tidak begitu tegas dalam menangani kasus keterlambatan pengembalian berkas. Ketegasan seorang atasan sangat berpengaruh terhadap jalannya program yang dilaksanakan seperti halnya pengembalian rekam medis rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Filayati, dkk (2017)[10] yang menyatakan bahwa semakin baik pimpinan dan efektif terhadap bawahan dalam hal ini adalah perawat yang mempunyai tugas untuk menyerahkan dokumen rekam medis akan dapat mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan uraian temuan dan pembahasan penelitian tentang keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki yaitu pada variabel sikap yang menyebabkan keterlambatan pengembalian yaitu kurangnya sikap kesadaran dan rasa tanggung jawab dalam mengembalikan rekam medis dengan tepat waktu.

4.2 Saran

Pihak RSUD Besuki diharap memberikan sanksi kepada petugas yang terlambat mengembalikan rekam medis rawat jalan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada dosen pembimbing dan dosen penguji saya yang telah membimbing saya sampai menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih kepada RSUD Besuki yang telah memberikn izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data serta kepada seluruh staf medis yang telah membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

REFERENSI

- [1] K. tahun 2018 Kesehatan, "Permenkes No.4 Tahun 2018," *J. Phys. Ther. Sci.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2018, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2015.07.010>[Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.visres.2014.07.001](http://dx.doi.org/10.1016/j.visres.2014.07.001)[Ahttps://doi.org/10.1016/j.humov.2018.08.006](https://doi.org/10.1016/j.humov.2018.08.006)[Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24582474](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24582474)[Ahttps://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007](https://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007)
- [2] PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008, "permenkes ri 269/MENKES/PER/III/2008," *Permenkes Ri No 269/Menkes/Per/Iii/2008*, vol. 2008. p. 7, 2008.
- [3] M. Nugraha *et al.*, "J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan," *J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 2, no. 2, pp. 271–278, 2018.
- [4] J. H. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses.ed.* 1997.
- [5] D. S. Zahro, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review," vol. 15, no. 2, pp. 9–25, 2019.
- [6] M. K. M. Wirajaya and V. F. C. Rettobjaan, "Faktor yang Memengaruhi Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Kajian Literatur," *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 6, no. 3, p. 147, 2021, doi: 10.22146/jkesvo.66282.
- [7] D. Yulianti, "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Psikologis Terhadap Kinerja Perawat Dalam Kelengkapan Rekam Medis Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar (Studi Kasus) the Influence of Individual and Psychological Characteristics on Nurses' Performance ," pp. 1–85, 2012.
- [8] A. R. Fadillah, N. Nuraini, F. Erawantini, and E. Rachmawati, "Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 2, no. 1, pp. 64–72, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v2i1.2213.

- [9] A. Haqqi, N. N. Aini, and A. P. Wicaksono, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RS Universitas Airlangga," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 4, pp. 492–501, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2158.
- [10] F. A. Filayati, E. Witcahyo, and A. Ramani, "Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Petugas pada Penyerahan Dokumen Rekam Medis Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang," *J. IKESMA*, vol. 13, pp. 135–145, 2017.