

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2018). 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 (Kemenkes, 2008). 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 berkas 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 (Nugraha dkk, 2021).

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 berkas 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 berkas rekam medis rawat jalan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data triwulan ketiga keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan tahun 2021

No	Poli	Jumlah Berkas Rekam Medis			Total Jumlah Berkas	Jumlah Berkas Terlambat	Presentase	
		Juli	Agustus	September			Terlambat	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	<i>Obgyn</i>	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%

Sumber: Laporan Kunjungan Semua Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

Berdasarkan hasil tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada bulan Juli sampai September tahun 2021 diketahui total jumlah berkas rekam medis sebanyak 822 berkas, dari total berkas rekam medis terdapat berkas yang terlambat dikembalikan ke unit rekam medis sebanyak 525 berkas atau 63,87%, hal ini tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, bahwa seharusnya berkas dikembalikan ke unit rekam medis sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yakni 1x24 jam untuk berkas rekam medis rawat jalan. Berikut secara rinci data keterlambatan yang diambil dari beberapa poli bulan Juli di poli umum, penyakit dalam, dan *obgyn* dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data keterlambatan berkas rekam medis rawat jalan

No	No.RM	Nama	Tanggal Kunjungan	Tanggal Kembali Rekam Medis	Keterlambatan (Hari)
1	21051xxx	N.Z	03/07/2021	05/07/21	2
2	21051xxx	Sf.	02/07/2021	05/07/21	3
3	20047xxx	P.T.	01/07/2021	05/07/21	4
4	21051xxx	A.F.R	02/07/2021	08/07/21	6
5	21051xxx	N.F	01/07/2021	09/07/21	8
6	21050xxx	Su.	06/07/2021	12/07/21	6
7	21051xxx	A.A	10/07/2021	12/07/21	2
8	20047xxx	E.E	08/07/2021	15/07/21	7
9	21051xxx	R.F.H	14/07/2021	29/07/21	15
10	21049xxx	Wa.	26/07/2021	29/07/21	3

Sumber: Laporan Kunjungan Semua Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa masih terdapat rekam medis rawat jalan yang terlambat kembali ke ruang rekam medis, salah satu berkas rekam medis yang paling lama dikembalikan hingga 15 hari atas nama Rini Fitri Handayani nomor rekam medis 210-51-xx, sedangkan target pengembalian rekam medis rawat jalan yaitu 1x24 jam setelah pasien pulang.

Dampak yang ditimbulkan dari keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat 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 (Nugraha dkk, 2021), hal ini besar kemungkinan terjadi di rumah sakit Besuki. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa petugas bingung mencari berkas pada saat pasien berkunjung kembali ke rumah sakit dan ada berkas yang hilang di poli sehingga menyebabkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis sering dijumpai pada setiap rumah sakit seperti pada penelitian Nugraha dkk (2018), banyak terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Salah satu penyebab dari permasalahan tersebut disebabkan karena petugas masih belum mengetahui batas waktu pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke ruang rekam medis sehingga masih terdapat

berkas rekam medis rawat jalan yang terlambat. Sikap petugas masih tidak disiplin dalam pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke ruang rekam medis, serta kepala rekam medis yang belum pernah menegur perawat yang mengembalikan berkas 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 berkas rekam medis rawat jalan, namun dalam buku ekspedisi tersebut belum terdapat kolom tanggal kembali, kolom terlambat dan kolom tidak terlambat.

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan merupakan salah satu perilaku dari perekam medis yang tidak mematuhi suatu prosedur atau peraturan kerja rekam medis. Menurut Kustianingrum (2018) Perilaku merupakan totalitas yang terjadi pada orang yang bersangkutan, dengan perkataan lain perilaku adalah merupakan keseluruhan (totalitas) pemahaman dan aktivitas seseorang yang merupakan hasil bersama antara faktor internal dan faktor eksternal tersebut. Berdasarkan Gibson (1997) *dalam* Kustianingrum (2018) menyatakan bahwa perilaku individu seseorang dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu: variabel individu dikelompokkan pada sub-variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis; variabel organisasi berefek tidak langsung terhadap perilaku dan kinerja individu; dan variabel psikologis terdiri dari sub-variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara kepada kepala rekam medis ternyata petugas distribusi belum mampu atau sanggup mengembalikan berkas rekam medis pasien rawat jalan sesuai dengan SOP yaitu 1x24 jam setelah pasien selesai perawatan, besar kemungkinan ini merupakan variabel individu yang termasuk pada faktor kemampuan dan keterampilan yang menjadi penyebab dari keterlambatan pengembalian berkas rekam medis.

Kepala rekam medis menginformasikan bahwa pengembalian berkas rekam medis ke bagian rekam medis masih belum terlaksana dengan baik karena sikap petugas yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya, hal ini besar kemungkinan merupakan faktor psikologi yang termasuk pada variabel sikap. Hal

lain dijelaskan oleh kepala rekam medis bahwa perawat ruangan tidak bertanggung jawab penuh atas pengembalian berkas rekam medis, hal ini perlu adanya dorongan dari pimpinan supaya berkas rekam medis tepat kembali ke unit rekam medis maksimal 1x24 jam, hal ini besar kemungkinan merupakan faktor psikologi yang termasuk pada variabel motivasi.

Hasil wawancara peneliti dengan kepala rekam medis didapatkan bahwa di rumah sakit Besuki belum ada penghargaan yang diberikan kepada petugas sehingga kurang semangat melakukan pekerjaannya, hal ini besar kemungkinan merupakan faktor organisasi yang termasuk pada variabel imbalan. Kepala rekam medis menjelaskan juga bahwa perawat ruangan masih bandel untuk mengembalikan berkas rekam medis sesuai waktu yang ditentukan padahal kepala rekam medis sudah sering menegur perawat tersebut, hal ini besar kemungkinan merupakan faktor organisasi yang termasuk pada variabel kepemimpinan,

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas hasil tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Besuki” dengan menggunakan Teori Gibson yaitu pada faktor individu (kemampuan dan keterampilan), faktor psikologi (sikap dan motivasi) dan faktor organisasi (imbalan dan kepemimpinan). Dalam menentukan prioritas masalah faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian mengenai “Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki”.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Besuki.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke unit kerja rekam medis berdasarkan faktor kemampuan dan keterampilan.
2. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke unit kerja rekam medis berdasarkan faktor sikap.
3. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke unit kerja rekam medis berdasarkan faktor motivasi.
4. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke unit kerja rekam medis berdasarkan faktor imbalan.
5. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan ke unit rekam medis berdasarkan faktor kepemimpinan.
6. Menentukan prioritas faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki dengan metode USG (*Urgency, Seriousness and Growth*).

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Bagi Peneliti

1. Mengetahui sejauh mana keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD Besuki.
2. Menambah wawasan dan pengalaman dalam penelitian manajemen rekam medis berkaitan dengan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis.
3. Salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi D-IV manajemen informasi kesehatan.

### 1.4.2 Bagi RSUD Besuki

Dapat dijadikan bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam pengembalian berkas rekam medis yang tepat waktu agar sesuai dengan

kebutuhan dan prosedur rumah sakit sehingga menunjang terjadinya pelayanan yang tertib dan terkendali.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Tambahan referensi dalam penelitian lebih lanjut mengenai pengembalian berkas rekam medis rawat inap. Hasil Penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam proses belajar mengajar program studi rekam medik.