

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Kemenkes (2014) puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan primer yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat yang lebih mengutamakan pemberian pelayanan pada aspek promotif dan preventif dibandingkan dengan aspek kuratif maupun aspek rehabilitatif agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Fasilitas pelayanan yang disediakan oleh puskesmas terdiri dari unit medis maupun unit penunjang medis. Unit medis yang terdapat pada puskesmas terdiri dari unit rawat jalan, unit rawat inap, unit rawat darurat dan lain sebagainya, sementara untuk unit penunjang medis pada puskesmas diantaranya terdiri dari unit pendaftaran serta unit lainnya termasuk unit rekam medis (Ramadhani, 2020).

Pelayanan rekam medis adalah kegiatan pelayanan penunjang secara profesional yang berorientasi pada kebutuhan informasi kesehatan bagi pemberi pelayanan kesehatan, administrator dan manajemen pada sarana pelayanan kesehatan dan instansi lain yang berkepentingan (Anyaprita, 2020). Rekam medis berguna sebagai bukti tertulis atas tindakan-tindakan pelayanan terhadap seseorang pasien, juga mampu melindungi kepentingan hukum bagi pasien yang bersangkutan, rumah sakit maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya, apabila dikemudian hari terjadi suatu hal yang tidak diinginkan menyangkut rekam medis itu sendiri (Depkes, 2006). Pelayanan rekam medis dimulai dari registrasi pasien ditempat pendaftaran hingga penyimpanan rekam medis dalam rak *filing*. Pencatatan data medis dilakukan selama pasien mendapat pelayanan medis di rumah sakit oleh petugas medis dilanjutkan dengan pengelolaan berkas rekam medis oleh unit rekam medis. Perekam medis mempunyai tanggung jawab atas kelengkapan data berkas rekam medis dalam pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2010).

Rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yaitu dengan melakukan pendokumentasian secara cepat dan tepat (Dilla, 2020). Penyelenggaraan rekam medis banyak dijumpai masalah keterlambatan dalam pengembalian berkas rekam medis. Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan merupakan perilaku petugas poli dalam mengembalikan berkas rekam medis ke unit rekam medis setelah dipinjam untuk keperluan pemeriksaan kembali. Hal ini dapat menyebabkan masalah dalam pelayanan rekam medis dan akan menghambat kegiatan selanjutnya, seperti kegiatan *assembling*, koding, analisis, *indexing* serta beresiko menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen rekam medis karena tidak disimpan ditempat penyimpanan dokumen rekam medis yang sering disebut *misfile*. Hal tersebut terus terjadi, maka akan menghambat kegiatan berikutnya jika dokumen rekam medis itu dibutuhkan untuk keperluan hukum.

Pengembalian berkas rekam medis harus dikembalikan 1x24 jam setelah pasien pulang (Menkes RI, 2008). Berdasarkan SOP kelengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Banyuanyar Sampang tertulis pengertian bahwa rekam medis yang lengkap adalah rekam medis yang diisi lengkap oleh dokter dan profesional pemberi asuhan dalam waktu kurang dari 24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan, 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 studi pendahuluan pada tanggal 11 oktober 2021 yang dilaksanakan di Puskesmas Banyuanyar kecamatan Sampang kabupaten Sampang berdasarkan wawancara petugas rekam medis bahwa dalam penyelenggaraan pengembalian rekam medis masih terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis di unit rawat jalan. Berikut tabel keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Keterlambatan Pengembalian Dokumen Rekam Medis Bulan Juni-  
Agustus 2022

No	Poliklinik	Juni		Juli		Agustus	
		Berkas Keluar (n)	Berkas Terlambat (n)	Berkas Keluar (n)	Berkas Terlambat (n)	Berkas Keluar (n)	Berkas Terlambat (n)
1.	Poli Umum	41	20	45	23	48	27
2.	Poli Lansia	18	17	21	9	25	12
3.	Poli Gizi	17	5	18	7	15	6
4.	Poli KIA/KB	30	10	34	12	34	12
5.	Poli Gigi	27	7	29	10	30	10
6.	Poli Anak	30	20	32	21	35	21
7.	Poli P2M (Penyakit menular)	12	8	14	9	12	6
<b>Jumlah</b>		<b>175</b>	<b>87</b>	<b>193</b>	<b>91</b>	<b>199</b>	<b>94</b>

Sumber: Data Sekunder Puskesmas Banyuanyar Sampang 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada bulan Juni hingga Agustus 2022, jumlah berkas rawat jalan yang terlambat dikembalikan semakin meningkat dengan rata - rata sebanyak 91 berkas. Sedangkan, target dalam pengembalian berkas rekam medis harus mencapai 100%. Dari tabel diatas juga dapat dijelaskan bahwa poli umum sering terjadi penumpukan berkas rekam medis karena keterlambatan pengembalian ke unit rekam medis.

Tabel 1.2 Latar Belakang Petugas Rekam Medis

No	Latar Belakang Petugas Rekam Medis	Jumlah Petugas Rekam Medis
1	D-III Rekam Medis	1
2	SMA	1
Jumlah		2

Sumber : Puskesmas Banyuanyar, Sampang 2022

Tabel 1.2 menjelaskan kendala lainnya adalah masih terdapat petugas poli dan petugas rekam medis yang berlatar belakang SMA dan D-III Rekam Medis, yang artinya latar belakang petugas di Puskesmas Banyuanyar Sampang belum sesuai standar yang telah ditetapkan, dimana petugas rekam medis harus memiliki kualifikasi pendidikan formal minimal D-III Rekam Medis (Kemenkes, 2007). Peningkatan kualitas pendidikan merupakan hal yang penting yang harus

dilakukan oleh setiap institusi pendidikan. Pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi perlu dilakukan agar mampu mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Rahayu, 2017). Hasil penelitian oleh (Bahraini, 2017) menjelaskan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Pendidikan dan pelatihan secara bersama berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan perilaku petugas sehingga mempunyai kontribusi atau proporsi sumbangan yang cukup besar terhadap variasi (naik-turunnya) kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti oleh petugas rekam medis yaitu perilaku petugas poli yang sering tidak hadir kerja dalam seminggu 2-3 kali, sehingga berkas tidak ada yang mengembalikan ke unit rekam medis.



Gambar 1.1 Tidak Menggunakan Tracer

Permasalahan lain di Puskesmas Banyuanyar Sampang tidak memiliki *tracer*. Tidak digunakannya *tracer* dapat menyebabkan beberapa petugas kesulitan dalam mengembalikan dokumen yang dipinjam, sehingga dapat meningkatkan keterlambatan pengembalian berkas (Astuti, 2013). *Tracer (outguide)* merupakan sarana penting dalam mengontrol penggunaan rekam medis. Biasanya digunakan untuk menggantikan rekam medis yang keluar dari penyimpanan. Tracer ini tetap berada di penyimpanan sampai rekam medis yang dipinjam dikembalikan dan disimpan kembali. *Tracer (outguide)* dengan kantong plastik dapat digunakan untuk menjaga slip penyimpanan agar tidak hilang atau mengetahui keterlambatan laporan sampai rekam medis dikembalikan ke penyimpanan (Budi, 2015). Tidak adanya dari *tracer* diperparah dari perilaku petugas yang tidak menuliskan berkas

keluar di buku ekspedisi. Hal tersebut tidak sesuai dengan Atik (2021) yang menyatakan setiap penyerahan dan pengembalian berkas rekam medis harus menggunakan buku ekspedisi, yang berisikan nomor rekam medis, tanggal, penggunaan dan nama pasien. Kondisi seperti ini mengakibatkan petugas tidak dapat mengetahui berapa banyak berkas yang kembali. Keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis, dapat mengakibatkan terjadinya salah letak sehingga membuat pelayanan rekam medis menjadi lambat dan akan menurunkan standar mutu pelayanan kesehatan masyarakat pada unit pelayanan kesehatan tersebut.

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis ke penyimpanan rekam medis pasien berdampak pada menumpuknya berkas rekam medis. Berikut dokumentasi dari salah satu meja poli di Puskesmas Banyuanyar Sampang.



Gambar 1.2 Berkas Menumpuk di Poli Umum

Standar waktu peminjaman dan pengembalian berkas rekam medis sesuai dengan kebijakan Puskesmas Banyuanyar Sampang yaitu kurang dari 24 jam setelah tanggal peminjaman. Hal ini berbeda dengan dilapangan bahwa pengembalian berkas rekam medis dilakukan hingga dua sampai 3 hari. Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dari ruang poli ke unit rekam medis dapat menyebabkan terganggunya pelayanan bagi pasien di puskesmas Banyuanyar. Berdasarkan studi pendahuluan koordinator *filling* Puskesmas Banyuanyar mengatakan bahwa keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat menyebabkan terlambatnya pelayanan bagi pasien yang datang karena berkas rekam medis tidak tersedia di rak *filling* sehingga petugas *filling* harus

mencari dahulu di buku ekspedisi kemudian harus mengambil ke ruang poli, mengganggu proses pengolahan rekam medis dan juga meningkatkan angka kehilangan berkas rekam medis.

Keterlambatan pengembalian rekam medis juga sering dijumpai di setiap rumah sakit seperti pada penelitian Munawaroh (2018), persentase tingkat keterlambatan pengembalian berkas rekam medis RS Islam Lumajang terus mengalami peningkatan dari bulan Oktober hingga Desember yaitu sekitar 73%-88%. Selain itu hasil penelitian lain terdapat hasil penelitian pada berkas rekam medis rawat jalan di RSUP dr. Hasan Sadikin juga didapat berkas rekam medis yang tidak tepat waktu sebesar 66 atau 83% berkas rekam medis dan yang tepat waktu sebesar 22 atau 61% berkas rekam medis. Keterlambatan tertinggi terjadi pada tanggal 15-30 Juni 2021 yaitu 36 berkas rekam medis atau 86 %. Keterlambatan terendah terjadi pada tanggal 2-14 Juni 2021 sebanyak 30 berkas rekam medis atau 80% (Ridwan , 2021).

Keterlambatan pengembalian Berkas rekam medis merupakan sebuah perilaku dari petugas medis maupun non medis yang tidak sesuai dengan prosedur kerja rekam medis (Dilla, 2020). Petugas poli kurang paham terhadap standar pengembalian berkas rekam medis. Masalah yang sama juga terjadi Puskesmas Banyuwangi Sampang mengenai keterlambatan pengembalian berkas rekam medis untuk pasien rawat jalan. Mengingat dampak perilaku yang tidak disiplin menyebabkan angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuwangi Sampang. 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. Hal ini sejalan dengan penelitian Dilla (2020) bahwa keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat mempengaruhi pelayanan rekam medis dan akan menghambat kegiatan selanjutnya, seperti kegiatan *assembling*, koding, analisis, *indexing* serta beresiko menyebabkan hilang atau rusaknya dokumen rekam medis karena tidak disimpan ditempat penyimpanan dokumen rekam medis yang sering disebut *missfile*. Hal ini terus terjadi, maka akan menghambat kegiatan berikutnya jika

dokumen rekam medis itu dibutuhkan untuk keperluan hukum. berkas rekam medis dapat kembali ke ruang penyimpanan pastinya akan sangat membantu meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Banyuanyar Sampang. Masalah yang telah dijabarkan diatas tidak segera diselesaikan, maka akan menimbulkan dampak tidak tersedianya dokumen rekam medis ketika dibutuhkan karena tidak dikembalikan secara tepat waktu, menghambat kegiatan berikutnya karena berkas rekam medis tidak tersedia dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan karena waktu pengembalian dokumen rekam medis tidak berjalan sesuai dengan standar.

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat terjadi karena disebabkan oleh perilaku petugas rekam medis menurut *Lawrence Green* (1980) dalam Notoatmodjo (2014) bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu faktor predisposisi (*predisposing factor*), faktor pendukung (*enabling factor*) dan faktor penguat (*reinforcing factor*). Faktor predisposisi yaitu pendidikan petugas tentang pengembalian berkas rekam medis rawat jalan meliputi batas waktu pengembalian berkas, faktor pemungkin meliputi sarana prasarana dan lingkungan fisik sumber daya yang ada seperti jarak antara poli dengan ruang penyimpanan rekam medis dan ketersediaan alat penunjang seperti *tracer*, faktor penguat meliputi motivasi atau dorongan yang diberikan kepada petugas untuk tidak terlambat mengembalikan berkas rekam medis serta ketersediaan standar operasional prosedur pengembalian berkas rekam medis. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengambil topik “Analisis Faktor Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apa saja faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian Berkas rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor *Predisposing* (Pendidikan, pengetahuan, dan sikap) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang.
- b. Menganalisis faktor *Enabling* (sarana prasarana dan lingkungan fisik) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang.
- c. Menganalisis faktor *Reinforcing* (Motivasi dan SOP) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang.
- d. Merumuskan upaya perbaikan pada keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang menggunakan metode *brainstorming*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember sebagai bahan referensi.

#### 1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti terutama dalam bidang pengelolaan rekam medis.

#### 1.4.3 Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi puskesmas dalam upaya mengatasi keterlambatan pengembalian rekam medis serta dapat digunakan sebagai acuan dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis di Puskesmas Banyuanyar Sampang.