

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah upaya untuk menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga dan ataupun publik masyarakat (Depkes RI, 2009). Salah satu pelayanan kesehatan adalah klinik. Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau khusus (Permenkes RI No.9.2014). Klinik memiliki beberapa unit, salah satunya unit rekam medis.

Berdasarkan PERMENKES No. 269/MENKES/PER/III/2008 menyebutkan bahwa rekam medis adalah sebuah berkas yang berisi sejumlah informasi pasien terkait pemeriksaan, tindakan, pengobatan dan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yaitu dengan melakukan pendokumentasian secara cepat dan tepat (Dilla et al., 2020). Salah satu faktor yang berpengaruh dalam kecepatan pemberian pelayanan kepada pasien adalah ketepatan waktu pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis.

Menurut Widjaya *dalam* Muchtar & Yulia (2017) pengembalian berkas rekam medis merupakan suatu proses pengembalian rekam medis dari unit pelayanan yang meminjam kemudian kembali ke unit pelayanan rekam medis. Proses penyelenggaraan rekam medis melalui beberapa rangkaian yaitu pendaftaran, pengolahan dat rekam medis, audit isi rekam medis, pengarsipan dan penyajian informasi. Untuk mendapatkan kinerja rekam medis yang berkualitas maka dalam proses penyelenggaraan rekam medis harus dilakukan secara cepat dan tepat. Termasuk dalam pengembalian rekam medis rawat inap.

Pengembalian rekam medis rawat inap harus dikembalikan sesudah pasien pulang setelah mendapatkan pengobatan. Menurut Depkes RI Dirjen Yamed 2006

menjelaskan bahwa standar pengembalian rekam medis pasien pulang rawat inap adalah maksimal 2x24 jam (Agustin et al., 2020). Apabila melebihi batas waktu yang telah ditentukan, maka pengembalian rekam medis dapat dikatakan terlambat. Pengembalian rekam medis yang terlambat dapat dilihat dari tanggal berkas rekam medis kembali ke unit rekam medis yang tercatat pada buku ekspedisi pengembalian rekam medis rawat inap (Putri & Sonia, 2021). Oleh karena itu rekam medis pasien harus segera dikembalikan ke instalasi rekam medis paling lambat 2x24 jam setelah pasien pulang secara lengkap dan benar (Departemen Kesehatan RI, 2006). Begitu juga dengan kondisi yang terjadi di Klinik Rawat Inap dr. Msuherman Jember permasalahan yang sama terjadi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas, informan mengungkapkan bahwa Klinik dr. M. Suherman Jember masih banyak terjadi keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap ke unit rekam medis. Berikut adalah angka keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember pada bulan Desember 2021 – Mei 2022 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Klinik dr. M. Suherman Jember

| Periode  | Jumlah seluruh rekam medis | Jumlah pengembalian rekam medis |           |          | Persentase pengembalian rekam medis lebih dari 2x24 jam |
|----------|----------------------------|---------------------------------|-----------|----------|---|
|          |                            | 2x24 jam                        | 3-14 hari | >14 hari |   |
| Desember | 171                        | 27                              | 136       | 8        | 84,21%  |
| Januari  | 157                        | 34                              | 122       | 1        | 78,34%  |
| Februari | 110                        | 18                              | 85        | 7        | 83,63%  |
| Maret    | 110                        | 38                              | 71        | 1        | 65,45%  |
| April    | 108                        | 69                              | 39        | 0        | 36,11%  |
| Mei      | 144                        | 83                              | 61        | 0        | 42,36%  |
| Total    | 800                        | 269                             | 514       | 17       | 65,01%  |

Sumber : Buku Ekspedisi Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap, 2021-2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, angka keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember paling tinggi terjadi pada bulan Desember 2021 yaitu 84,21% dari 171 berkas yang kembali dan keterlambatan pengembalian paling rendah terdapat pada bulan April yaitu

36,11% dari 108 berkas yang kembali. Pengembalian rekam medis rawat inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman memakan waktu lebih dari 2x24 jam bahkan bisa sampai 14 hari dihitung sejak pasien pulang. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak terjadi angka keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. Keterlambatan pengembalian rekam medis ini akan mengganggu kontinuitas pelayanan (Mirfat et al., 2017).

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas rekam medis didapatkan informasi bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis dikarenakan beberapa faktor salah satunya yaitu ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis oleh dokter yang termasuk dalam unsur *man* (tenaga kerja) dan tidak ditemukannya SOP tentang pengembalian rekam medis rawat inap yang tergolong dalam unsur *method* (prosedure). Selain itu masih terdapat petugas rekam medis yang tingkat pendidikan terakhirnya adalah bukan rekam medis. Latar pendidikan petugas juga mempengaruhi kinerja dalam melakukan pelayanan terhadap penerimaan Kamil et al., (2020). Beberapa masalah tersebut diduga dapat mengakibatkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap ke unit rekam medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmadhani et al., (2008) di Rumah Sakit POLRI dan TNI Semarang yang menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap.

Dampak yang ditimbulkan dari keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu menumpuknya rekam medis di rak sementara yang ada ruang pendaftaran dan petugas lembur untuk melakukan klaim asuransi dikarenakan bersamaan dengan jam pelayanan. Menurut Putri & Sonia (2021) keterlambatan pengembalian rekam medis dapat berakibat pada pengolahan data selanjutnya karena rekam medis pasien rawat inap setelah pasien pulang akan diolah sehingga menghasilkan informasi yang tepat waktu tepat guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarti dalam Muchtar & Yulia (2017) yang menyatakan bahwa rekam medis yang mengalami keterlambatan dalam pengembalian akan berdampak pada terhambatnya dalam pengelolaan data, lambat dalam pengajuan klaim asuransi

serta terhambatnya pelayanan pada pasien. Berikut adalah dokumentasi terkait berkas di ruang pendaftaran yang belum dilakukan klaim asuransi:



Gambar 1.1 Rekam Medis di ruang pendaftaran

Mengacu pada permasalahan yang ada di Klinik dr. M. Suherman Jember tersebut peneliti tertarik untuk menjadikan pengembalian rekam medis sebagai tema judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah “apa sajakah faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan prngembalian rekam medis rawat inap berdasarkan faktor 5M (*man*, *money*, *method*, *material*, dan *machine*) di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

2. Menentukan prioritas penyebab utama pada permasalahan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap menggunakan metode USG di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.
3. Menyusun rekomendasi solusi terhadap masalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak klinik dalam melaksanakan pengembalian rekam medis rawat inap yang tepat waktu sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

##### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang pengembalian rekam medis rawat inap dan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar pada bidang rekam medis.

##### 1.4.3 Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap serta menerapkan ilmu yang diperoleh selama di bangku kuliah.