

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam menunjang dan meningkatkan derajat kesehatan manusia. Sarana pelayanan kesehatan adalah tempat penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang dapat digunakan untuk praktik kedokteran atau kedokteran gigi (Kemenkes RI, 2008b). Menurut Presiden RI (2016), fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu metode atau tempat yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan meliputi upaya promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah serta masyarakat.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Presiden RI (2009), rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kurative dan rehabilitatif (Kemenkes RI, 2008a). Rumah sakit mempunyai beberapa tugas selain memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit dengan cara menyelenggarakan rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis mempunyai arti yang penting dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada pasien di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Rekam medis dianggap penting karena dengan adanya catatan atau data yang lengkap dapat memberikan informasi dalam menentukan pengambilan keputusan mulai dari penegakan diagnosa, pengobatan, penanganan, tindakan medis dan data pendukung lainnya.

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan yang harus dibuat dan segera dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan (Kemenkes RI, 2008b).

Catatan yang dimaksud memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, membenarkan diagnosa dan penatalaksanaan serta rekam hasilnya. Rekam medis dapat dikatakan bermutu apabila rekam medis tersebut lengkap, akurat, dapat dipercaya, valid dan tepat waktu (Purba, 2016).

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya (Suryawati *et al.*, 2006). Ruang rawat inap berupa bangsal yang dihuni oleh beberapa pasien sekaligus, namun pada beberapa rumah sakit juga menyediakan kategori kelas untuk ruangan rawat inap. Semakin tinggi kelas tersebut maka ruangan rawat inap akan memiliki fasilitas dan pelayanan yang melebihi standar fasilitas dan pelayanan kelas biasa.

Kualitas pelayanan rumah sakit penting diperhatikan untuk menjamin kelangsungan hidup rumah sakit. Kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan medis namun juga berkaitan dengan layanan penunjang. Salah satunya yakni kualitas layanan bagian rekam medis. Indikator kualitas layanan rekam medis dapat digambarkan dari kelengkapan isi, akurat dan pemenuhan aspek persyaratan hukum serta ketepatan waktu pengembaliannya ke unit rekam medis (Lihawa *et al.*, 2015).

Pengembalian rekam medis secara tepat waktu merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menciptakan manajemen rekam medis yang berkualitas. Pengembalian rekam medis secara tepat waktu sangat diperlukan untuk manajemen rekam medis karena ketepatan pengembalian berpengaruh terhadap proses pengolahan data rekam medis (Lubis, 2017). Selain itu keterlambatan pengembalian rekam medis mengakibatkan sering terjadinya pasien komplain pada petugas ekspedisi ketika pasien akan kontrol pada hari berikutnya (Dilla *et al.*, 2020).

Catatan medis harus segera diselesaikan tepat waktu dan mengandung data yang lengkap dan akurat dalam pendokumentasian rekam medis. Untuk mencapai tujuan tersebut harus ada kerjasama yang baik antara dokter dengan pemberi pelayanan kesehatan yang lainnya agar catatan medis pasien dapat terisi dengan lengkap dan kembali secara tepat waktu (Aini, 2018). Menurut Depkes RI (2006),

standar pengembalian dokumen rekam medis pasien pulang rawat inap maksimal 2 x 24 jam. Pengembalian dokumen rekam medis rawat inap yang melebihi standar waktu 2 x 24 jam dikatakan tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 30 Juni tahun 2022 yang dilakukan dengan petugas rekam medis di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro terdapat permasalahan berupa ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis terutama pada rawat inap. Sedangkan untuk pengembalian rekam medis pasien rawat jalan selalu tepat waktu yaitu 1 x 24 jam setelah pasien pulang pada setiap harinya. Pengembalian rekam medis pasien rawat jalan dari poli ke unit rekam medis pada bulan Januari-Mei tahun 2022 tidak pernah terjadi keterlambatan karena pengembalian rekam medis rawat jalan langsung terisi lengkap dan langsung dikembalikan ke unit rekam medis pada saat setelah pasien pulang sesuai dengan tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan Bulan Januari-Mei Tahun 2022 di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro

No	Bulan	Tepat	Terlambat	Total	Presentase
1	Januari	139	0	139	100%
2	Februari	104	0	104	100%
3	Maret	90	0	90	100%
4	April	87	0	87	100%
5	Mei	69	0	69	100%
	Total	489	0	489	100%

Sumber : Laporan Rawat Jalan RSMNU Muna Anggita Bojonegoro

Pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita sering kembali secara tidak tepat waktu. Pengembalian rekam medis rawat inap terjadi keterlambatan  $\geq 4$  hari setelah pasien pulang dari rumah sakit. Pada bulan Januari-Mei tahun 2022 total rekam medis rawat inap yang terlambat dikembalikan sebanyak 236 berkas dari 258 rekam medis yang harus dikembalikan ke unit rekam medis. Persentase ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis untuk pasien rawat inap sebesar 91,47% sesuai dengan tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Bulan Januari-Mei Tahun 2022 di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro

No	Bulan	Tepat	Terlambat	Total	Presentase
1	Januari	0	62	62	100%
2	Februari	0	44	44	100%
3	Maret	0	63	63	100%
4	April	7	31	38	81,58%
5	Mei	15	36	51	70,59%
	Total	22	236	258	91,47%

Sumber : Laporan Keterlambatan Rawat Inap RSMNU Muna Anggita Bojonegoro

Persentase keterlambatan pengembalian rekam medis tersebut dapat dikatakan sangat tinggi mengingat standar yang ditetapkan yaitu 0%. Standar waktu pengembalian rekam medis rawat inap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengembalian rekam medis rawat inap RSMNU Muna Anggita Bojonegoro No.012/RS.MNU.MA/RMK/V/2019, batas waktu pengembalian rekam medis rawat inap yaitu 2 x 24 jam setelah pasien keluar dari rumah sakit setelah mendapatkan pelayanan rawat inap. Prosedur ini ditetapkan agar dapat mempermudah apabila pasien berobat kembali sewaktu-waktu dan juga dapat dengan mudah dalam menyajikan sebuah informasi.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 Juni 2022 dengan petugas rekam medis masalah ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis disebabkan karena petugas unit rawat inap yaitu kepala ruangan yang bertanggungjawab mengembalikan rekam medis rawat inap tidak tepat waktu dalam mengembalikan rekam medis ke petugas *entry* data atau *assembling* karena kepala ruangan kurang memahami alur pengembalian rekam medis rawat inap. Rumah Sakit MNU Muna Anggita sudah memiliki SOP terkait pengembalian berkas rekam medis yang didalamnya terdapat standar waktu pengembalian berkas dari unit rawat inap ke unit rekam medis yaitu 2x24 jam, namun SOP tersebut tidak disosialisasikan, sehingga kepala ruangan tidak mengetahui SOP pengembalian berkas rekam medis. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Agustin *et al.*, (2020) bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUP Dr Kariadi Semarang disebabkan karena belum diadakannya sosialisasi SOP sehingga petugas belum memahami alur pengembalian rekam medis rawat inap.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro diantaranya motivasi petugas yang rendah, tidak ada teguran jika kepala ruangan tidak mengembalikan berkas tepat waktu dan tidak ada pujian jika kepala ruangan mengembalikan tepat waktu. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nafisatun (2011) dalam Fadillah *et al.*, (2020) bahwa petugas yang mempunyai motivasi rendah akan cenderung mengembalikan rekam medis melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, sebaliknya petugas yang mempunyai motivasi yang tinggi akan cenderung mengembalikan rekam medis tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro juga disebabkan karena kepala ruangan sering menunda untuk mengantar berkas yang sudah ada diruangan rawat inap ke unit *assembling* dengan berbagai alasan diantaranya tidak ada alat bantu yang mendukung proses pengembalian. Ketersediaan fasilitas sangat penting untuk membantu kecepatan pengembalian dari unit rawat inap ke unit rekam medis. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Astiningsih (2018) bahwa kunci keberhasilan dari pelayanan adalah dengan melakukannya secara baik, oleh karena itu diperlukan prasarana atau fasilitas yang dapat menunjang kinerja dengan tenaga yang terampil.

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas rekam medis diketahui bahwa dampak yang ditimbulkan dari ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap adalah terhambatnya proses pengolahan data selanjutnya seperti *assembling*, *coding*, *reporting*, *indexing* dan *filling*. Hal ini disebabkan karena rekam medis pasien rawat inap yang telah dikembalikan akan diolah kemudian akan menghasilkan informasi yang tepat waktu dan tepat guna bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dampak lain yang ditimbulkan dari ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis yaitu terlambatnya proses klaim BPJS, rekam medis pasien menumpuk di ruangan sehingga ketika pasien berobat kembali rekam medis tidak langsung ditemukan di ruang *filling*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Purba (2016), adanya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis akan menghambat kegiatan selanjutnya terkait pengolahan data. Apabila hal ini terjadi

berkelanjutan maka akan sangat mempengaruhi pengambilan keputusan yang akan merugikan pihak rumah sakit maupun pihak pasien. Bagi rumah sakit akan mempengaruhi informasi yang disampaikan kepada pemimpin tidak tersaji secara tepat waktu yang berguna untuk pengambilan keputusan serta kebijaksanaan manajemen secara efektif dan hal ini menghambat pembuatan pelaporan oleh petugas. Bagi pihak pasien akan mempengaruhi pengobatan selanjutnya dan terlambat dalam mengetahui informasi tentang kesehatan dirinya atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 30 Juni 2022 yang dilakukan dengan wawancara kepada petugas rekam medis diketahui bahwa ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap terjadi karena sikap kepala ruangan yang kurang menyadari pentingnya ketepatan waktu pengembalian rekam medis, besar kemungkinan ini merupakan faktor predisposisi (*predisposing factor*) yang menjadi penyebab ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis. Berdasarkan keterangan dari petugas rekam medis sampai saat ini belum ada fasilitas yang memadai dan mendukung dalam proses pengembalian rekam medis sehingga besar kemungkinan ini merupakan faktor pemungkin (*enabling factor*) yang menjadi penyebab ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis. Berdasarkan keterangan dari petugas rekam medis dan kepala ruangan bahwa belum pernah diadakan sosialisasi SOP dan belum ada motivasi eksternal yang diberikan kepada kepala ruangan sehingga besar kemungkinan ini merupakan faktor penguat atau pendorong (*reinforcing factor*) yang menjadi penyebab ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap.

Ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis merupakan sebuah perilaku dari petugas medis maupun non medis yang tidak sesuai dengan prosedur kerja rekam medis (Munawaroh, 2018). Skinner (1938) dalam Notoatmodjo (2014a) merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar organisme (orang). Respons yang diberikan oleh setiap orang berbeda tergantung karakteristik atau faktor lain dari orang yang bersangkutan. Faktor yang membedakan respons terhadap stimulus disebut determinan perilaku. Green dalam Notoatmodjo (2014a) menyatakan bahwa

perilaku seseorang dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor pemungkin (*enabling factors*) dan faktor pendorong (*reinforcing factors*). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor Penyebab Ketidaktepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dibuat, didapatkan rumusan masalah yaitu “Bagaimana analisis faktor penyebab ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro”?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis *predisposing factors* (pengetahuan dan sikap) petugas yang menyebabkan ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro.
2. Menganalisis *enabling factors* (sarana-prasarana) yang menyebabkan ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro.
3. Menganalisis *reinforcing factors* (motivasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP)) yang menyebabkan ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro.
4. Menentukan prioritas penyebab utama ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Anggita Bojonegoro menggunakan metode *Urgency, Seriousness, Growth* (USG).

5. Merumuskan upaya perbaikan pada ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSMNU Muna Angggita Bojonegoro menggunakan metode *brainstorming*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dalam pelaksanaan pengembalian rekam medis rawat inap.

##### 1.4.2 Bagi Peneliti

1. Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang permasalahan yang ada pada objek penelitian.
2. Mampu menerapkan ilmu-ilmu yang telah diberikan dosen Manajemen Informasi Kesehatan untuk diterapkan di lapangan.
3. Mendapatkan pengalaman dalam upaya pengembangan ilmu rekam medis di masa mendatang.

##### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

1. Mampu menjadi tolak ukur sejauh mana ilmu rekam medis diterapkan di fasilitas kesehatan, terutama terkait ketepatan waktu pengembalian rekam medis.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian yang serupa oleh adik-adik tingkat khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.