

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan peorangan yang secara paripurna menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang paripurna antara lain pemberian tindakan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif (Depkes RI, 2009). Fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima bagi seluruh lapisan masyarakat, demi terwujudnya keoptimalan derajat kesehatan. Upaya tersebut dilakukan guna mendorong peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada instansi kesehatan melalui dukungan dari beragam faktor, salah satu diantaranya yakni melalui penyelenggaraan rekam medis di masing-masing sarana pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2006).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan upaya peningkatan pelayanan bagi individu maupun populasi sesuai dengan *outcome* yang diharapkan (Hatta, 2008). Kualitas pelayanan rumah sakit salah satunya dapat tercermin dari kelengkapan dan ketepatan waktu pengembalian rekam medis.

Rekam medis merupakan berkas yang memuat informasi terkait identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan dan pengobatan serta pelayanan penunjang pasien. Isi dari rekam medis dibuat oleh dokter, dokter gigi, atau tenaga kesehatan lain yang memberikan intervensi pada pasien (Kemenkes RI, 2008). Ketepatan dan kelengkapan rekam medis merupakan salah satu mutu yang harus dimiliki guna peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit (Hatta, 2008).

Menurut Huffman (1994) dalam Andriani & Iman (2015) rekam medis dikatakan bermutu apabila memenuhi 4 indikator meliputi kelengkapan isi, keakuratan, tepat waktu, serta pemenuhan aspek hukum. Salah satu indikator yang disebutkan adalah tepat waktu, yang dimaksud tepat waktu yakni dalam hal pengembalian rekam medis pasien dari ruang rawat inap ke unit rekam medis setelah pasien selesai perawatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan Dirjen Pelayanan Medik (2006), yang menyebutkan bahwa rekam medis rawat inap wajib

dikembalikan dalam waktu 2 x 24 jam setelah pasien pulang dan rekam medis terisi lengkap.

Ketidaktepatan waktu pengembalian berkas rekam medis menjadi salah satu indikator mutu rekam medis yang tidak berkualitas (Budi, 2011). Mutu rekam medis dapat ditinjau melalui kinerja individu dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik begitu juga sebaliknya. Kinerja individu akan baik apabila didukung dengan keahlian yang tinggi, kesediaan bekerja, pemberian imbalan/upah yang layak serta jaminan harapan di masa mendatang (Prawirosentono, 2008).

RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Situbondo, yang berstatus tipe C. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa pada RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo telah tersedia Standar Prosedur Operasional pengembalian berkas rekam medis. Pada SPO tersebut telah dijelaskan batas waktu pengembalian berkas rekam medis rawat inap yakni 3 x 24 jam setelah pasien selesai dirawat. Berdasarkan observasi awal, pada RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo ditemukan masalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. Berikut data pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo pada tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2022

| No | Bulan | ≤ 3x24 jam (Tepat Waktu) | > 3x24 jam (Tidak Tepat Waktu) | Keterlambatan Berkas |
|----|----------|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 1 | Januari | 209 | 687 | 76,67% |
| 2 | Februari | 78 | 1013 | 92,85% |
| 3 | Maret | 94 | 875 | 90,29% |
| | Jumlah | 381 | 2575 | 87,11% |

Sumber: Data Sekunder (RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui rata - rata persentase keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo pada bulan Januari, Februari, Maret tahun 2022 mencapai 87,11%. Angka tersebut dapat

dikatakan cukup tinggi sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan pengelolaan rekam medis selanjutnya. Penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2014) menyebutkan bahwa keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien, akibatnya pasien akan terlambat dalam menerima informasi serta pelayanan yang dibutuhkan, selain itu dapat menghambat proses pembuatan laporan dan klaim. Budi (2011) menyebutkan bahwa parameter mutu dalam pengelolaan dokumen rekam medis adalah ketepatan waktu pengembalian dokumen rekam medis. Kondisi diatas bertolak belakang dengan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo yang diketahui tidak pernah mengalami keterlambatan dalam pengembalian rekam medis dikarenakan petugas *filling* langsung mengambil rekam medis pasien setelah pelayanan di poli berakhir.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas rekam medis saat studi pendahuluan pada bulan Juni 2022, faktor yang diduga menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis antara lain petugas seringkali menunggu berkas rekam medis banyak terlebih dahulu baru selanjutnya dilakukan pengembalian ke unit rekam medis (*ability*), SPO pengembalian berkas rekam medis sudah ada namun tidak berjalan secara optimal dan ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap (*opportunity*). Selain itu, pemberian teguran bagi petugas yang terlambat mengembalikan rekam medis telah dilakukan, namun belum ada pemberian pujian maupun penghargaan apabila petugas tepat waktu dalam pengembalian berkas rekam medis (*motivation*).

Hasil penelitian Octaviantini (2018) menyebutkan bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis disebabkan tidak adanya penghargaan bagi petugas yang selalu mengembalikan berkas rekam medis tepat waktu, tidak adanya sanksi yang tegas hanya sebatas teguran bagi petugas yang tidak menaati peraturan mengenai pengembalian berkas rekam medis serta ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis. Penelitian Haqqi *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis diantaranya adalah pengetahuan petugas terkait pengembalian rekam medis masih kurang,

ketidaklengkapan pengisian rekam medis oleh dokter dan belum tersedianya SPO pengembalian berkas rekam medis di ruang *filling*.

Dampak yang ditimbulkan akibat terjadinya keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap yakni terlambatnya pengajuan klaim BPJS. Klaim BPJS di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo diajukan setiap tanggal 15 pada bulan berikutnya, namun apabila terdapat rekam medis yang terlambat dikembalikan, maka pengajuan klaim berkas tersebut menjadi terlambat, sehingga klaim tergabung dalam klaim susulan. Klaim susulan ini akan mempengaruhi proses pembayaran pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Selain itu, keterlambatan pengembalian rekam medis juga berdampak terhadap ketersediaan informasi untuk pasien yang akan melakukan rawat inap kembali di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. Terlambatnya pengembalian berkas rekam medis rawat inap ke unit rekam medis juga dapat menyebabkan hilangnya rekam medis tersebut.

Keterlambatan pengembalian rekam medis dapat menghambat kegiatan pelayanan rekam medis, meliputi *assembling*, koding, analisis, indek, pembuatan surat keterangan meninggal, verifikasi klaim BPJS serta meningkatkan adanya risiko hilang atau rusaknya rekam medis. Apabila kondisi tersebut terus menerus terjadi maka dapat menghambat penyampaian informasi kepada pimpinan rumah sakit guna pengambilan keputusan dan menghambat kegiatan pelayanan apabila dibutuhkan secara mendesak untuk keperluan legal (Rusmala, 2016). Menurut Purba (2016) keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap berdampak pada pengolahan data rekam medis, karena rekam medis yang telah dikembalikan akan diolah sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RSUD VINA Estetika Medan. Lebih lanjut, Astiningsih (2018) menyebutkan bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data mulai dari *assembling* sampai pembuatan laporan Rumah Sakit, menyulitkan pencarian berkas saat dibutuhkan kembali karena berkas rekam medis rawat inap tidak tersimpan pada rak penyimpanan, mempengaruhi pelayanan selanjutnya terhadap pasien, informasi yang dilaporkan kepada pimpinan Rumah Sakit menjadi tidak tepat waktu dan tidak akurat sehingga menghambat pengambilan keputusan manajemen Rumah Sakit,

menyebabkan keterlambatan pembuatan laporan dan berkas yang terlambat juga akan menumpuk di ruangan sehingga mengganggu pekerjaan petugas di ruangan

Beberapa kondisi yang ditemui oleh peneliti diatas terkait dengan faktor yang diduga menjadi penyebab terlambatnya pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis terdapat faktor-faktor yang terkait dengan kinerja petugas. Kinerja yang tepat dan baik akan menghasilkan pelayanan rekam medis yang efektif dan efisien. Kinerja atau *performance* adalah suatu penggambaran terkait tingkat pencapaian dari suatu kebijakan atau program kegiatan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi yang diimplementasikan dalam perencanaan strategis oleh suatu organisasi (Moeheriono, 2020). Robbins dalam Moeheriono (2020) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) dalam organisasi merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Artinya, kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel kinerja dengan fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M), dan kesempatan atau *opportunity* (O).

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kinerja Petugas Dalam Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo”. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori kinerja Robbin yang terdiri dari variabel *Motivation*, *Opportunity*, dan *Ability* karena variabel-variabelnya dapat menggambarkan kinerja petugas yang akan diteliti. Peneliti juga menggunakan metode CARL (*Capability Accessibility Readiness Leverage*) untuk menentukan prioritas masalah terhadap pengembalian rekam medis rawat inap dan menggunakan metode *brainstorming* untuk menentukan upaya perbaikan masalah terkait pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dapat diambil rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Analisis Kinerja Petugas Dalam Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini yakni menganalisis kinerja petugas dalam pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo berdasarkan variabel motivasi (*motivation*).
- b. Menganalisis kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo berdasarkan variabel kesempatan (*opportunity*).
- c. Menganalisis kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo berdasarkan variabel kemampuan (*ability*).
- d. Menentukan prioritas penyebab masalah kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menggunakan metode CARL (*Capability Accessibility Readiness Leverage*).
- e. Menyusun upaya perbaikan masalah kinerja petugas dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta membantu dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja petugas dalam pengembalian rekam medis.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi kepustakaan mahasiswa yang bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Sebagai wadah untuk mengaplikasikan pengetahuan serta ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai unit rekam medis utamanya terkait dengan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.