

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan. Pelayanan kesehatan yang disediakan meliputi pelayanan medis dasar dan spesialisik. Penyelenggaraan klinik bersifat *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative*. Klinik memiliki beberapa kewajiban dalam memberikan pelayanan kesehatan salah satunya adalah penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes, 2014). Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien, termasuk dalam bentuk elektronik (Kemenkes, 2022). Rekam medis dikelola tersendiri oleh instalasi rekam medis.

Instalasi rekam medis yang berkualitas maka dalam prosesnya harus dilakukan secara tepat, salah satunya adalah pengembalian rekam medis. Pengembalian rekam medis adalah suatu proses pengembalian rekam medis dari unit pelayanan yang meminjam kembali ke unit rekam medis (Thabran, Muhammad 2021) dalam (Sunardi *et al.*, 2021). Pengembalian rekam medis dengan tepat waktu merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menciptakan manajemen yang berkualitas. Ketepatan waktu penyerahan dokumen rekam medis salah satu indikator kinerja dari petugas penyerahan dokumen rekam medis yang merupakan budaya kerja. Budaya kerja adalah sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari (Filayati *et al.*, 2017). Keterlambatan pengembalian rekam medis dapat berdampak bagi penyedia pelayanan kesehatan dan pasien. Bagi penyedia pelayanan kesehatan 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 (Hasibuan, Sibela 2020). Dampak lain yang dialami pasien akibat keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yaitu dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan, selain itu juga dapat menghambat kegiatan selanjutnya seperti koding dan penyimpanan berkas rekam medis dan terlambat dalam pembuatan laporan (Fadillah *et al.*, 2020).

Klinik Wiraksakti adalah salah satu klinik di Kota Jember. Klinik ini terletak di Jalan PB. Sudirman nomor 48 Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. Pelayanan kesehatan di Klinik Wiraksakti meliputi Poliklinik Umum, gigi, dan KIA. Klinik Wiraksakti hanya terdapat rawat jalan, apabila pasien diharuskan untuk rawat inap maka akan dirujuk ke rumah sakit. Salah satu instalasi yang ada di Klinik Wiraksakti adalah instalasi rekam medis. Adapun salah satu dari kegiatan instalasi rekam medis Klinik Wiraksakti yaitu kegiatan pengembalian rekam medis. Kegiatan pengembalian rekam medis harus dikembalikan 1x24 jam setelah pasien pulang (Kemenkes, 2008) namun pada pelaksanaannya, rekam medis pasien di Klinik Wiraksakti masih sering mengalami keterlambatan dalam pengembalian rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas rekam medis Klinik Wiraksakti mengatakan bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan yang terjadi di Klinik Wiraksakti menyebabkan petugas tidak dapat menemukan rekam medis pada rak penyimpanan sehingga petugas perlu mencari ke ruangan poli terlebih dahulu, hal ini tentu berdampak juga kepada pasien yang harus menunggu lebih lama dalam menerima pelayanan kesehatan di Klinik Wiraksakti Jember.

Survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Mei 2022, diperoleh informasi bahwa masih banyak terjadi keterlambatan dalam pengembalian rekam medis. Data keterlambatan pengembalian rekam medis Klinik Wiraksakti Periode Januari – Mei tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Bulan Januari – Mei Tahun 2022 di Klinik Wirasakti

No	Periode	Jumlah Berkas dipinjam	Jumlah Berkas Terlambat	Presentase Berkas Terlambat
1.	Januari	837	295	35,2%
2.	Februari	838	327	39,1%
3.	Maret	732	225	30,7%
4.	April	617	228	36,9%
5.	Mei	683	392	57,3%
	Jumlah	3.707	1.465	39,5%

Sumber : Klinik Wirasakti Jember 2022

Tabel 1.1 menjelaskan tentang rata - rata angka keterlambatan pengembalian berkas rekam medis yang menunjukkan sebesar 39,5%, hal ini tidak sesuai dengan standar. Standar keterlambatan pengembalian rekam medis seharusnya 0%. (Kemenkes,2008). Berikut tabel 1.2 secara rinci yang menunjukan keterlambatan pengembalian rekam medis Klinik Wirasakti :

Tabel 1.2 Data Keterlambatan Rekam Medis Klinik Wirasakti Secara Rinci

No	Tanggal Keluar	Jumlah RM Keluar	Jumlah RM Terlambat	Presentase RM Terlambat	Tanggal Kembali RM Terlambat	Lama Terlambat (Hari)
1.	19 April 2022	20	18	90%	23 April 2022	3
2.	20 April 2022	24	18	75%	25 April 2022	4
3.	21 April 2022	19	12	63,1%	24 April 2022	2
4.	22 April 2022	15	10	66,6%	25 April 2022	2
5.	23 April 2022	12	10	83,3%	28 April 2022	4
6.	24 April 2022	27	21	77,7%	29 April 2022	4
7.	25 April 2022	16	9	56,25%	29 April 2022	3
8.	26 April 2022	20	20	100%	29 April 2022	2
9.	27 April 2022	25	19	76%	29 April 2022	1
10.	28 April 2022	25	24	96%	30 April 2022	1
	Rata – rata			71,73%		3

Sumber : Klinik Wirasakti 2022

Tabel 1.2 menjelaskan tentang lama terlambat pengembalian rekam medis di Klinik Wiraakti Jember. Kegiatan pengembalian rekam medis harus dikembalikan 1x24 jam setelah pasien pulang (Kemenkes, 2008) namun pada pelaksanaannya, rekam medis pasien di Klinik Wirasakti masih sering mengalami keterlambatan dalam pengembalian rekam medis yaitu dengan rata – rata lama

terlambat selama 3 hari. Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan yang terjadi di Klinik Wirasakti menyebabkan petugas tidak dapat menemukan rekam medis pada rak penyimpanan sehingga petugas perlu mencari ke ruangan poli terlebih dahulu, hal ini diduga berdampak juga kepada pasien yang harus menunggu lebih lama dalam menerima pelayanan kesehatan di Klinik Wirasakti Jember. Terdapat beberapa penyebab terjadinya keterlambatan rekam medis. salah satunya dapat dikaitkan dengan teori perilaku *Lawrance Green* (Dilla *et al.*, 2020). Penelitian ini menyebutkan bahwa penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis dapat dikaitkan dengan teori perilaku *Lawrence Green* (1980) dalam Notoatmodjo (2014) tentang perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu *predisposing factors* (faktor predisposisi), *enabling factors* (faktor pemungkin) dan *reinforcing factors* (faktor penguat). Menurut penelitaian (Fadillah *et al.*, 2020) penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis faktor predisposisi yaitu pengetahuan petugas tentang pengembalian berkas rekam medis rawat jalan, faktor pemungkin meliputi sarana atau fasilitas yang digunakan untuk pengembalian berkas rekam medis rawat jalan, dan faktor penguat meliputi motivasi atau dorongan yang diberikan kepada petugas untuk tidak terlambat mengembalikan berkas rekam medis.

Kondisi yang ditemukan di Klinik Wirasakti Jember yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis diduga dokter belum disiplin dalam mengisi rekam medis sehingga terjadi ketidaklengkapan pengisian rekam medis pada rekam medis oleh dokter. Hal ini sesuai dengan peneliatian Lubis (2017) dalam (Sholikhah, 2021) yaitu dokter maupun perawat masih belum disiplin dalam mengisi dan menandatangani berkas rekam medis, sehingga menyebabkan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Klinik Wirasakti Jember masih terdapat rekam medis yang menumpuk di poli yang seharusnya dikembalikan dan diletakkan di ruang *filling*. Berikut adalah dokumentasi terkait penumpukan rekam medis yang masih berada di poli:



A

B

Gambar 1. 1 Penumpukan Rekam Medis di Poli

Gambar 1.1 A merupakan rekam medis yang seharusnya dikembalikan namun masih menetap di poli gigi dikarenakan dokter masih belum mengisi lengkap rekam medis tersebut sehingga tidak dikembalikan. Begitu juga dengan gambar 1.1 B merupakan penumpukan rekam medis di poli umum yang seharusnya dikembalikan namun masih menetap di poli umum karena belum diisi lengkap oleh dokter.

Kepatuhan dokter dalam melengkapi data rekam medis menjadi salah satu unsur penting agar tidak terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dari ruang perawatan ke instalasi rekam medis. Pengetahuan mempengaruhi perilaku seseorang sehingga ketika pengetahuan baik, maka akan mendorong seseorang untuk berperilaku sesuai pengetahuannya tersebut (Janwarin *et al.*, 2019). Pengetahuan merupakan salah satu faktor predisposing menurut (Fadillah *et al.*, 2020). Adapun faktor pemungkin (*enabling factors*) yang ditemukan yaitu sarana yang digunakan dalam pengembalian rekam medis sudah terdapat buku ekspedisi namun pada buku ekspedisi masih belum terdapat kolom nama pasien, kolom rekam medis terlambat dan kolom rekam medis tidak terlambat, sedangkan faktor penguat (*reinforcing factors*) yaitu di Klinik Wirasakti Jember diduga belum pernah diadakan sosialisasi SOP terkait pengembalian rekam medis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan Di Klinik Wirasakti Jember berdasarkan teori perilaku

meliputi faktor predisposisi, faktor pemungkin (*enabling*), dan faktor penguat (*reinforcing*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu “Faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Klinik Wirasakti Jember?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Klinik Wirasakti Jember

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember berdasarkan faktor predisposisi
2. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember berdasarkan faktor pemungkin (*enabling*)
3. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember berdasarkan faktor penguat (*reinforcing*)
4. Menganalisis upaya perbaikan keterlambatan pengembalian rekam medis di Klinik Wirasakti Jember dengan *Brainstorming*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Klinik

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak klinik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis yang tepat waktu sesuai standart mutu rekam medis.

1.4.2 Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang berharga secara langsung di klinik dengan menerapkan teori yang peneliti peroleh dari institusi pendidikan.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menjadi referensi bacaan bagi dunia pendidikan terutama pada bidang kesehatan untuk menambah ilmu pengetahuan dan selain itu dapat dijadikan acuan peneliti berikutnya