

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk merawat kesehatan individu atau secara bersama-sama dalam suatu struktur untuk mencegah penyakit, meningkatkan kesehatan, menyelenggarakan perawatan, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, keluarga, dan masyarakat secara umum (Depkes, 2009). Salah satu penyedia layanan kesehatan yang memberikan berbagai jenis pelayanan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah lembaga kesehatan yang memberikan perawatan menyeluruh kepada individu dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara komprehensif (Depkes, 2010). Peningkatan kesehatan masyarakat dan administrasi di rumah sakit harus didukung oleh pencapaian ketertiban administrasi. Ketertiban administrasi merupakan tujuan utama dari penyimpanan catatan medis (Depkes, 2006).

Rekam Medis adalah kumpulan dokumen yang memuat identitas pasien, detail pemeriksaan, pengobatan, prosedur medis, dan layanan lain yang telah diberikan kepada pasien. (Kemenkes RI, 2022). Dokumentasi yang cepat dan akurat dalam rekam medis dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan indikator mutunya (Dilla, *et al.*, 2020). Dokumentasi rekam medis pasien yang dilakukan dengan cepat dan akurat penting untuk menyediakan data yang dapat digunakan dalam perencanaan perawatan dan pengobatan pasien. Jika dokumentasi pasien tidak dilakukan dengan cepat dan tanpa kesalahan, hal ini dapat mempengaruhi waktu pemulangan pasien. Standar waktu pemulangan pasien merupakan bagian dari Standar Pelayanan Minimum (SPM), yang merupakan persyaratan mengenai jenis dan kualitas pelayanan dasar yang harus tersedia bagi setiap individu secara minimal dalam suatu wilayah. SPM juga mencakup spesifikasi teknis mengenai standar pelayanan minimum yang disediakan oleh lembaga pelayanan umum kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2008).

Menurut pendapat Widjaya dalam Muchtar & Yulia (2017) Proses pengembalian rekam medis adalah langkah mengembalikan berkas rekam medis dari unit pelayanan yang meminjamnya kembali ke unit pelayanan rekam medis. Rekam medis harus dikembalikan dalam waktu maksimal 2x24 jam setelah pasien pulang, terutama bagi pasien rawat inap. Jika pengembalian rekam medis pasien rawat inap melebihi batas waktu 2x24 jam setelah pasien pulang, maka dikatakan terlambat. Keterlambatan pengembalian rekam medis dari ruang rawat inap ke ruang rekam medis dapat mengganggu sistem pelayanan, memperpanjang waktu tunggu pasien yang membutuhkan layanan (Sukmonowati & Rudiansyah, 2018).

Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berperan sebagai satu-satunya fasilitas kesehatan tipe B khusus kejiwaan di wilayah tersebut. Selain menyediakan layanan instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, dan pemeriksaan penunjang lainnya, rumah sakit ini juga menyelenggarakan kegiatan pengembalian rekam medis rawat inap. Prosedur ini diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan pada tanggal 2 Januari 2020 dengan nomor: 03.03.804. SOP tersebut menegaskan bahwa berkas rekam medis pasien rawat inap harus dikembalikan ke ruang rekam medis bagian assembling dalam jangka waktu 2x24 jam setelah pasien keluar dari perawatan. Keterlambatan dalam proses pengembalian rekam medis ini dapat secara signifikan memengaruhi kualitas pelayanan, mengingat peran penting rekam medis dalam menyusun rencana perawatan dan pelayanan lainnya. Tidak tepat waktu dalam pengembalian rekam medis akan menghambat pengolahan berkas rekam medis selanjutnya di unit kerja rekam medis khususnya di bagian assembling (Rohman, 2017).

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan pada bulan Januari 2023 di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terjadi penundaan dalam pengembalian rekam medis rawat inap. Setelah diisi oleh staf rawat inap, rekam medis tidak segera diserahkan ke unit rekam medis setelah pasien dipulangkan. Hasil wawancara dengan salah satu petugas rekam medis di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengatakan bahwa batas waktu pengembalian rekam medis rawat inap adalah

maksimal 2x24 jam setelah pasien dipulangkan. Data observasi mengenai rekam medis dari bulan Oktober hingga Desember 2022 dapat ditemukan dalam Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Persentase Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Bulan Oktober 2022 s/d Desember 2022

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Berkas</b>	<b>Jumlah Keterlambatan</b>	<b>Presentase Keterlambatan</b>	<b>Jumlah Tidak Terlambat</b>	<b>Presentase Tidak Terlambat</b>
Oktober	52	24	46.15%	28	53.85%
November	55	22	40.00%	33	60.00%
Desember	55	38	69.09%	17	30.91%
<b>Rata-Rata</b>	<b>54</b>	<b>28</b>	<b>51.75%</b>	<b>26</b>	<b>48.25%</b>

Sumber : Instalasi Rekam Medis UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Tabel 1.1 mencerminkan tingkat keterlambatan pengembalian rekam medis yang cukup tinggi, mencapai 51.75% dari total jumlah rekam medis yang dikembalikan. Analisis dari tabel 1.1 menyimpulkan bahwa jumlah rekam medis yang terlambat setiap bulannya meningkat, terutama pada bulan Desember, mencapai 38 rekam medis dengan persentase keterlambatan sebesar 69.09%. Persentase ini masih jauh dari target standar pengembalian rekam medis, di mana rekam medis rawat inap seharusnya dikembalikan 100% dalam waktu paling lambat 2x24 jam (Departemen Kesehatan, 2006) dan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengembalian rekam medis di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yang menetapkan bahwa rekam medis pasien rawat inap harus dikembalikan ke ruang rekam medis bagian assembling paling lambat 2x24 jam setelah pasien pulang dari perawatan. Data mengenai jumlah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap bulan Desember 2022 juga tersedia dalam tabel 1.2.

Tabel 1. 2 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Bulan Desember 2022 di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	No RM	Tanggal Pulang	Jam Pulang	Tanggal Pengembalian	Jam Pengembalian	Waktu Keterlambatan
1	0058**	3-Dec-22	10:30	12-Dec-22	8:00	7 Hari
2	0095**	4-Dec-22	8:30	12-Dec-22	8:54	6 Hari
3	0427**	5-Dec-22	10:30	12-Dec-22	8:54	5 Hari
4	0427**	8-Dec-22	8:30	20-Dec-22	9:00	10 Hari
5	0335**	10-Dec-22	11:45	12-Dec-22	13:00	1 Hari
6	0349**	10-Dec-22	11:00	20-Dec-22	9:00	8 Hari
7	0107**	10-Dec-22	12:15	20-Dec-22	9:00	8 Hari
8	0154**	11-Dec-22	16:45	19-Dec-22	8:00	6 Hari
9	0258**	12-Dec-22	15:00	20-Dec-22	9:00	6 Hari
10	0427**	13-Dec-22	10:30	20-Dec-22	9:00	5 Hari
11	0099**	13-Dec-22	14:45	17-Dec-22	9:28	2 Hari
12	0427**	13-Dec-22	10:45	20-Dec-22	9:00	5 Hari
13	0049**	13-Dec-22	13:45	17-Dec-22	9:28	2 Hari
14	0426**	16-Dec-22	9:45	20-Dec-22	9:00	2 Hari
15	0422**	17-Dec-22	9:15	19-Dec-22	9:28	1 Hari
16	0021**	17-Dec-22	14:30	20-Dec-22	9:00	1 Hari
17	0421**	20-Dec-22	9:13	30-Dec-22	9:45	8 Hari
18	0427**	20-Dec-22	11:00	24-Dec-22	9:30	2 Hari
19	0428**	20-Dec-22	21:50	24-Dec-22	9:30	2 Hari
20	0308**	20-Dec-22	9:45	30-Dec-22	9:45	8 Hari
21	0336**	20-Dec-22	9:45	30-Dec-22	9:45	8 Hari
22	0427**	21-Dec-22	13:00	27-Dec-22	13:05	4 Hari
23	0058**	21-Dec-22	14:00	24-Dec-22	9:30	1 Hari
24	0036**	21-Dec-22	14:30	24-Dec-22	9:30	1 Hari
25	0033**	23-Dec-22	11:00	26-Dec-22	8:30	1 Hari
26	0184**	24-Dec-22	16:00	30-Dec-22	9:45	4 Hari
27	0251**	24-Dec-22	14:05	27-Dec-22	13:05	1 Hari
28	0101**	24-Dec-22	11:30	3-Jan-23	10:00	8 Hari
29	0427**	25-Dec-22	9:50	27-Dec-22	13:05	1 Hari
30	0428**	26-Dec-22	13:05	3-Jan-23	10:00	6 Hari
31	0266**	26-Dec-22	17:25	6-Jan-23	13:40	9 Hari
32	0349**	27-Dec-22	10:30	3-Jan-23	10:00	5 Hari
33	0063**	28-Dec-22	11:45	6-Jan-23	10:00	7 Hari
34	0003**	28-Dec-22	9:55	6-Jan-23	10:00	7 Hari
35	0332**	29-Dec-22	12:45	2-Jan-23	8:30	2 Hari
36	0420**	31-Dec-22	13:00	6-Jan-23	10:00	4 Hari
37	0091**	31-Dec-22	10:00	6-Jan-23	13:40	4 Hari
38	0317**	31-Dec-22	11:45	6-Jan-23	10:00	4 Hari

Sumber: Buku Ekspedisi Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap, 2022

Berdasarkan tabel 1. 2 dapat diketahui bahwa rekam medis rawat inap yang mengalami keterlambatan pengembalian paling lama yaitu pasien dengan nomor rekam medis 0427\*\* dan lama keterlambatan yaitu 10 hari. Terdapat beberapa

faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengembalian rekam medis dipengaruhi oleh perilaku petugas salah satunya yaitu dokter belum disiplin dalam melengkapi rekam medis setelah pasien selesai perawatan sehingga menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. Perilaku menurut Notoatmodjo (2014) adalah salah satu respon seseorang (organisme) terhadap stimulus atau objek yang berkaitan dengan sakit atau penyakit, sistem pelayanan kesehatan, makanan, minuman serta lingkungan. Skinner (1938) dalam Notoatmodjo (2014) merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar organisme (orang). Respon dari sikap yang diberikan oleh setiap petugas berbeda tergantung karakteristik atau faktor lain dari petugas yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap.

Menurut Green (1980) dalam Notoatmodjo (2014), perilaku individu dipengaruhi oleh tiga faktor utama. Pertama, faktor predisposisi (*predisposing factors*) merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan perilaku seseorang, seperti pengetahuan, sikap, keyakinan, nilai-nilai, norma sosial, budaya, serta aspek sosiodemografi. Kedua, faktor fasilitator (*enabling factors*) mencakup kondisi lingkungan fisik, ketersediaan fasilitas, dan sarana kesehatan yang memudahkan atau menghambat individu dalam melaksanakan perilaku kesehatan. Ketiga, faktor penguat (*reinforcing factors*) adalah faktor-faktor yang memperkuat atau mendorong munculnya perilaku tertentu, yang tercermin dalam tindakan dan sikap petugas kesehatan serta pihak terkait lainnya.

Dari hasil wawancara dengan salah satu petugas, terungkap bahwa masih ada kekurangan dalam pemahaman standar waktu pengembalian rekam medis rawat inap, sehingga faktor predisposisi menjadi penyebab keterlambatan pengembalian tersebut. Predisposisi yang mengakibatkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap dapat diidentifikasi dari pemahaman petugas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian rekam medis rawat inap. Selain itu, ketidaksesuaian pendidikan petugas dengan kebutuhan yang ada di rumah sakit juga merupakan contoh dari faktor predisposisi. Sari (2022) menyatakan bahwa

penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis melibatkan faktor predisposisi, yang mencakup pengetahuan dan kedisiplinan kerja petugas.

Hasil wawancara dengan seorang kepala ruangan di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan bahwa belum ada program pelatihan yang diselenggarakan untuk petugas terkait pengembalian rekam medis, sehingga faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap adalah faktor pemungkinan (*enabling factor*). Pemungkinan dapat diidentifikasi melalui berbagai hal, termasuk jarak antara ruangan, keberadaan program pelatihan, buku ekspedisi, penggunaan *tracer* dan *checklist* kelengkapan pengembalian rekam medis rawat inap. Pelatihan merupakan aspek yang sangat penting bagi para pegawai karena dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, memungkinkan mereka bekerja secara profesional dan produktif (Haqqi *et al.*, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu kepala ruangan rawat inap di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat diketahui bahwa belum adanya punishment yang diberikan oleh atasan kepada petugas sehingga *reinforcing factor* sebagai salah satu penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. *Reinforcing factor* dapat diidentifikasi melalui adanya punishment dan SOP. *Punishment* merupakan pemberian hukuman sebagai efek jera yang sengaja diberikan apabila terjadi sesuatu pelanggaran disiplin atau aturan kerja yang berlaku (Kamil *et al.*, 2020). Kamil *et al.*, (2020) menyebutkan bahwa penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu pada variable *reinforcing factor* yakni belum pernah diberikan *punishment* kepada petugas dalam pengembalian rekam medis.

Berdasarkan studi pendahuluan di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, diketahui bahwa adanya keterlambatan dalam pengembalian rekam medis rawat inap ke instalasi rekam medis. Hal ini disebabkan karena sikap ketidakpatuhan petugas dalam pengisian rekam medis setelah pasien selesai diberikan pelayanan. Sehingga mengakibatkan rekam medis berada di ruang perawatan selama berhari-hari. Dampak keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu mutu pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai

dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan serta beresiko mengakibatkan rusaknya dokumen rekam medis karena tidak disimpan ditempat penyimpanan dokumen rekam medis (Wijiyanto, 2022).

Dalam menyelesaikan masalah faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap, peneliti menggunakan metode *brainstorming*. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan beragam sumbangan, gagasan, informasi, dan pengalaman dari semua peserta tanpa adanya tanggapan yang diberikan. Metode ini membantu dalam merangkum ide-ide secara kolektif untuk mencari solusi yang efektif (Fathurrohman & Sobri, 2007). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Gambaran Umum UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- b. Menganalisis *presdisposing factor* (pengetahuan, sikap dan pendidikan) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- c. Menganalisis *enabling factor* (fasilitas medis dan sarana atau prasarana medis seperti jarak ruang, pelatihan, buku ekspedisi, *tracer checklist* kelengkapan pengisian rekam medis rawat inap) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap ke Instalasi rekam medis di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- d. Menganalisis *reinforcing factor* (*punishment* dan SOP) yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- e. Menyusun rencana perbaikan terhadap masalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap ke Instalasi rekam medis di UPTD Rumah Sakit Jiwa dr. Samsi Jacobalis Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan menggunakan metode *brainstorming*.

#### **1.4 Manfaat**

##### **1. Bagi Rumah Sakit**

Dari penelitian yang dilaksanakan, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan atau informasi dari penilaian (evaluasi) untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

##### **2. Bagi Politeknik Negeri Jember**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian dan bahan kajian untuk mengembangkan pendidikan, serta sebagai bahan masukan bagi peserta didik yang akan mempelajari faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap sehingga meningkatkan kualitas proses belajar mengajar.

##### **3. Bagi Peneliti**

Dapat menambah ilmu dan wawasan peneliti mengenai proses pengembalian rekam medis rawat inap disamping teori yang dipelajari serta keterampilan di dunia kerja.