

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan sebuah alat atau tempat yang digunakan dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan masyarakat (Presiden RI, 2016). Umumnya terdapat berbagai jenis pelayanan kesehatan yang ada, salah satunya adalah Pusat Pelayanan Kesehatan atau Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan tingkat pertama yang menyediakan mengutamakan upaya promotif dan preventif pada wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan rekam medis sebagai bentuk tertib administrasi, pendokumentasian dan penunjang pencatatan terkait pemberian layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2019).

Rekam medis merupakan sebuah catatan atau dokumen yang memuat data, identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap, jelas, serta dapat dipertanggung jawabkan setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan seperti dokter, dokter gigi, perawat, bidan serta tenaga kesehatan lain (Kemenkes RI, 2008). Penyelenggaraan rekam medis dimulai dari pasien mendaftar, dilanjutkan dengan kegiatan pencatatan selama pasien tersebut menerima pelayanan kesehatan (Rohmawati dkk., 2021).

Penyelenggaraan rekam medis yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan harus berdasarkan pada pedoman yang berlaku, salah satunya pengembalian rekam medis. Pengembalian rekam medis adalah sebuah proses pengambilan dari unit pelayanan yang meminjam kembali ke unit rekam medis (Muchtari & Yulia, 2017). Pengembalian rekam medis yang baik berhubungan dengan kinerja admin poliklinik dalam mengembalikan rekam medis. Kinerja yang baik akan menghasilkan pengembalian rekam medis yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Menurut Depkes (2006) standar pengembalian rekam medis khususnya pada unit rawat jalan yakni 1X24 jam setelah poliklinik buka. Apabila melebihi

batas waktu yang ditentukan, maka pengembalian rekam medis dikatakan terlambat. Erawantini dkk. (2022) menjelaskan bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis terjadi ketika melebihi batas waktu yang ditentukan. Rekam medis yang terlambat dikembalikan akan berpengaruh pada proses pengelolaan rekam medis seperti kegiatan assembling, koding, analisis, indexing, serta akan beresiko hilang atau rusak karena tidak disimpan pada ruang penyimpanan rekam medis (*filling*) (Dilla dkk., 2020).

Puskesmas Ajung merupakan salah satu Puskesmas yang berada di bawah wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Jember yang terletak di Jl. Curah Kates No. 100, Klompangan, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember, Jawa Timur dengan status puskesmas perawatan. Puskesmas Ajung terus berusaha meningkatkan pelayanan kesehatan dan penyelenggaraan pada rekam medis, akan tetapi berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 1 Mei 2023 teridentifikasi permasalahan pada unit rekam medis yaitu ditemukan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan. Berikut data keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Ajung bulan Juli 2022 - April 2023 sebagaimana tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Ajung pada Bulan Juli 2022 – April 2023

No	Bulan	Total	Waktu pengembalian 1X24 jam		Waktu pengembalian >24 jam	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Juli 2022	1074	1027	95,62%	47	4,38%
2	Agustus 2022	1460	1375	94,18%	85	5,82%
3	September 2022	1438	1361	94,65%	77	5,35%
4	Oktober 2022	1371	1299	94,75%	72	5,25%
5	November 2022	1523	1447	95,01%	76	4,99%
6	Desember 2022	1612	1542	95,66%	70	4,34%
7	Januari 2023	1759	1697	96,48%	62	3,52%
8	Februari 2023	1591	1462	91,89%	129	8,11%
9	Maret 2023	1207	1119	92,71%	88	7,29%
10	April 2023	884	844	95,48%	40	4,52%
	Total	13.919	13.182	94,64%	747	5,36%

Sumber : Data Primer Puskesmas Ajung Bulan Juli 2022 – April 2023

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama periode Juli 2022 hingga April 2023, terdapat total 13.919 rekam medis di unit rawat jalan, terdapat 13.182 rekam medis (94,64%) dikembalikan dalam waktu 1x24 jam, sedangkan 747 rekam medis

(5,36%) dikembalikan lebih dari 24 jam, meskipun persentase keterlambatan pengembalian rekam medis lebih kecil akan tetapi tidak sesuai dengan SOP pengembalian rekam medis, bahwa seharusnya rekam medis dikembalikan ke unit rekam medis dengan waktu yang telah ditentukan yakni 1X24 jam untuk rekam medis rawat jalan.

Pelaksanaan ketepatan pengembalian rekam medis tidak terlepas dari kinerja petugas yang berperan dalam kegiatan pengembalian rekam medis. Kinerja yang baik akan memastikan bahwa rekam medis dikembalikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pernyataan Rohmawati dkk. (2021) kinerja petugas dalam kegiatan pengelolaan rekam medis, salah satunya berupa pengembalian rekam medis akan mempengaruhi kualitas manajemen unit rekam medis. Kinerja merupakan hasil kerja yang telah diraih oleh seseorang berdasarkan peran dan tugas pada sebuah organisasi dalam rentang waktu tertentu yang dikaitkan dengan standar yang telah ditentukan organisasi (Iqbal & Agussalim, 2022). Kejadian keterlambatan pengembalian rekam medis berkaitan dengan kinerja petugas yang dipengaruhi oleh pelatihan, sikap, metode kerja, dan peralatan kerja). Hal tersebut maka peneliti menggunakan faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mc Cormick & Tiffin (1974) untuk menganalisa kinerja petugas yang terlibat dalam pengembalian rekam medis berdasarkan ada 2 (dua) faktor yaitu faktor individu dan faktor situasional. Faktor individu berkaitan dengan sifat seseorang terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi dan sikap, sedangkan faktor situasional yang berasal dari lingkungan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja seseorang yang terdiri atas pelatihan, kepemimpinan, ketersediaan dana, metode kerja dan peralatan kerja.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Ajung terkait faktor yang diduga dapat mempengaruhi terjadinya keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan, faktor yang pertama yaitu terkait individu ditinjau dari aspek pendidikan ditemukan bahwa Puskesmas Ajung memiliki 2 orang petugas pendaftaran yang juga bertanggung jawab atas pengelolaan rekam medis dan merupakan lulusan dari Sekolah Menengah Atas (SMA). Hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI no 55 tahun 2013 dimana pelayanan rekam

medis dan informasi kesehatan harus dikelola oleh seorang yang kompeten dengan standar pendidikan minimal D-III Rekam Medis. Ketidaksiharian tingkat pendidikan akan mempengaruhi kinerja petugas dalam hal pelaksanaan kegiatan pengelolaan rekam medis, karena pengetahuan dan keterampilan spesifik yang diperlukan untuk mengelola rekam medis dengan efisien dan akurat mungkin tidak terpenuhi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Dewi dkk. (2021) yang menyebutkan bahwa faktor keterlambatan pengembalian paling banyak disebabkan oleh faktor sumber daya manusia, salah satunya terkait pendidikan terakhir petugas yang bukan lulusan rekam medis sehingga petugas tersebut tidak memiliki ilmu dasar tentang rekam medis.

Sementara itu, peran motivasi juga diduga dapat mempengaruhi kejadian keterlambatan pengembalian rekam medis. Menurut salah satu petugas Puskesmas Ajung bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis disebabkan dari pihak Puskesmas yang tidak memberlakukan *reward* dan *punishment* untuk memotivasi petugas dalam mengembalikan rekam medis secara tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Dilla dkk. (2020) motivasi sangat penting untuk seorang pegawai sebagai bentuk apresiasi dengan tujuan agar semakin giat dalam melakukan pekerjaan salah satunya mengembalikan rekam medis secara tepat waktu. Berdasarkan masalah tersebut, menurut McCormick & Tiffin (1974), termasuk ke dalam faktor individu. Setiap individu akan bekerja keras untuk mencapai sebuah produktivitas apabila mendapat apresiasi dalam bentuk motivasi yang diberikan oleh pimpinan (Masitahsari dalam Herman 2020). Sistem *reward* dan *punishment* akan menjadi dorongan bagi petugas agar termotivasi untuk melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan (Nurmawati and Handayani 2021).

Kondisi lain yang diduga menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan, berdasarkan hasil wawancara, adalah belum adanya pelatihan bagi petugas tentang pengelolaan rekam medis, baik dari internal puskesmas maupun pihak eksternal. Pelatihan yang pernah diikuti petugas hanya mencakup penggunaan Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS). Hal tersebut tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:

HK.01.07/MENKES/312/2020 bahwa untuk mendukung kompetensi SDM pada perekam medis adalah dengan mengikuti pelatihan bagi staf perekam medis atau yang terkait dengan pelayanan sistem data pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian Anggraeni (2013) *dalam* Alfiansyah dkk. (2023) petugas yang belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis, maka petugas tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang rekam medis. Kurangnya pelatihan yang memadai menyebabkan petugas tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Akibatnya, mereka cenderung kurang memahami prosedur yang benar dalam pengelolaan rekam medis, termasuk pentingnya pengembalian rekam medis tepat waktu. Hal ini dapat mengganggu alur kerja puskesmas dan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Dari masalah tersebut, menurut Herman dkk. (2020) termasuk kedalam faktor situasional, dimana pelatihan terkait rekam medis dirasa penting dilakukan bagi setiap individu tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan yang berdampak pada kinerja petugas. Pelaksanaan pelatihan rekam medis dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja petugas dan peningkatan keilmuan tentang tata kelola rekam medis salah satunya tentang pengembalian rekam medis (Erawantini dkk., 2022).

Berdasarkan hasil observasi, pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian rekam medis di Puskesmas Ajung masih belum optimal. Penyebab utamanya adalah kurangnya sosialisasi SOP kepada petugas, sehingga mereka tidak menjalankan prosedur pengembalian sesuai alur dan waktu yang ditetapkan. Sejalan dengan penelitian oleh Nurmawati dkk. (2022) keterlambatan waktu pengembalian rekam medis disebabkan oleh adanya beberapa petugas yang belum memahami aturan pengembalian rekam medis dan tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Kurangnya sosialisasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian kepada petugas menjadi penyebab utama ketidakpatuhan terhadap prosedur pengembalian rekam medis. Tanpa pemahaman yang jelas tentang SOP, petugas tidak dapat menjalankan tugas sesuai dengan alur dan waktu yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan penelitian Herman dkk. (2020), bahwa SOP merupakan salah satu aspek pada faktor situasional yang menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pekerjaannya,

karena didalam SOP terdapat tahapan baku yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dampak dari adanya keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran yaitu menghambat penyediaan yakni 15-20 menit karena petugas harus mencari rekam medis yang belum kembali ke ruang penyimpanan sehingga pasien harus menunggu sampai rekam medis ditemukan. Pernyataan tersebut tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yakni ≤ 10 menit (Kemenkes RI, 2008). Dampak lain yang ditimbulkan akibat keterlambatan pengembalian dapat menyebabkan hilangnya rekam medis pasien. Akibatnya, petugas harus membuat rekam medis baru. Hal ini akan mempengaruhi proses pelayanan kepada pasien, terutama pasien lama yang akan melakukan kontrol ulang. Riwayat perjalanan penyakit pasien tidak akan diketahui, seperti yang dibuktikan pada lampiran 20. Sejalan dengan penelitian Fadillah dkk. (2020), dampak yang ditimbulkan akibat keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu pada saat pasien berobat kembali rekam medis pasien tersebut tidak ada di ruang penyimpanan sehingga akan mempengaruhi perjalanan riwayat penyakit. Pernyataan tersebut didukung oleh Hasanah dkk. (2022) rekam medis yang tidak lengkap dan terlambat dikembalikan akan berdampak pada tidak berkesinambungan perjalanan penyakit pasien sehingga akan berpengaruh pada proses coding, indeks dan ke ruang *filling*. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Ajung Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Apa sajakah faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Ajung Kabupaten Jember?”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Ajung Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan Puskesmas Ajung Jember berdasarkan faktor individu yang terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, dan sikap.
- b. Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan Puskesmas Ajung Jember berdasarkan faktor situasional yang terdiri dari pelatihan, kepemimpinan, ketersediaan anggaran dana, metode kerja, dan peralatan kerja.
- c. Menyusun upaya perbaiki keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan Puskesmas Ajung Jember menggunakan metode *Brainstorming*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Puskesmas Ajung

Sebagai bahan masukan serta evaluasi dan rekomendasi untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan terkait keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Ajung.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi dan menjadi literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik yang serupa tentang pengembalian rekam medis rawat jalan serta digunakan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar pada bidang rekam medis.

1.4.3 Bagi Peneliti

Mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan serta menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mengidentifikasi permasalahan terkait keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di Puskesmas Ajung Jember.