

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Pelayanan yang wajib diselenggarakan oleh rumah sakit adalah pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan penunjang non medis, dan pelayanan keperawatan dan kebidanan. Salah satu pelayanan penunjang medis yang wajib diselenggarakan oleh rumah sakit adalah pelayanan rekam medis (Kemenkes RI, 2019).

Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis dibuat oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Pelayanan rekam medis memiliki ruang lingkup dimulai dari penerimaan pasien, pencatatan, pengelolaan rekam medis, penyimpanan serta pengembalian berkas rekam medis (Sabela Hasibuan, 2020). Salah satu faktor pendukung dalam proses pengelolaan berkas rekam medis adalah pengembalian berkas rekam medis pasien yang telah diisi lengkap oleh tenaga kesehatan setelah pasien selesai mendapat pelayanan kesehatan ke unit rekam medis. Pengembalian berkas rekam medis merupakan awal kegiatan pengelolaan rekam medis yang meliputi *assembling, coding, filling*. Semakin cepat berkas rekam medis dikembalikan ke unit rekam medis, maka akan semakin cepat juga proses pengelolaan rekam medis yang dapat mempengaruhi mutu rekam medis (Rohmawati et al., 2021).

Rekam medis dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu rekam medis dikatakan baik apabila akurat, dapat dipercaya, valid, tepat waktu dan lengkap. Tepat waktu berarti rekam medis harus dibuat sesegera mungkin dan dilengkapi setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan,

kemudian dikembalikan ke unit rekam medis sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dalam standart operasional prosedur yang ada. Pengembalian berkas rekam medis secara tepat waktu dapat tercapai jika petugas memiliki kinerja yang baik (Haqqi et al., 2020).

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan rumah sakit swasta yang bertipe B dan sudah terakreditasi paripurna. Rumah Sakit Islam Surabaya menyelenggarakan beberapa pelayanan penunjang medis salah satunya pelayanan rekam medis. Dalam menjaga mutu pelayanan rekam medis, instalasi rekam medis Rumah Sakit Islam Surabaya memiliki standar mutu rekam medis salah satunya mengenai ketepatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap  $2 \times 24$  jam dengan standar 100%. Pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya telah diatur dalam SPO Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap dengan nomor dokumen SPO.RM.39.04.2020 yang berisikan batas waktu pengembalian bekas rekam medis rawat inap ke unit rekam medis adalah  $2 \times 24$  jam setelah pasien pulang. SPO tentang pengembalian berkas rekam medis dibuat agar seluruh petugas rawat inap mematuhi peraturan yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil observasi ketika Praktik Kerja Lapangan di Unit Rekam Medis pada tanggal 25 – 30 September 2023, terdapat beberapa berkas rekam medis yang mengalami keterlambatan pengambilan.

Tabel 1.1 Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap  
**Pengembalian**

No	Tanggal	Tepat Waktu		Terlambat		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	25 September 2023	47	87	7	13	54
2	26 September 2023	35	73	13	27	48
3	27 September 2023	37	67	18	33	55
4	28 September 2023	37	77	11	23	48
5	29 September 2023	28	51	27	49	55
6	30 September 2023	21	45	26	55	47
<b>Jumlah</b>		<b>205</b>	<b>67</b>	<b>102</b>	<b>33</b>	<b>307</b>

Sumber: Data Sekunder

Hasil obsersevasi didapatkan bahwa sebesar 33% atau 102 berkas mengalami keterlambatan pengembalian dari tanggal 25 - 30 September 2023.

Adapun data sekunder pengembalian berkas rekam medis bulan September 2023, diketahui beberapa rekam medis rawat inap mengalami keterlambatan pengembalian. Dari 1499 berkas rekam medis pasien rawat inap yang kembali pada bulan September 2023, ditemukan sebanyak 430 berkas mengalami keterlambatan pengembalian dan 1069 berkas dikembalikan tepat waktu. Persentase berkas rekam medis yang dikembalikan tepat waktu dan terlambat pada bulan September 2023 dapat dilihat pada grafik pie di bawah ini.



Gambar 1 Grafik Pengembalian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap Bulan September 2023

Berdasarkan grafik pie di atas, dapat diketahui bahwa persentase keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap sebesar 29% dari total keseluruhan berkas rekam medis rawat inap yang kembali pada bulan September 2023. Berkas rekam medis pasien rawat inap dikatakan terlambat apabila pengembalian ke unit rekam medis > 2 hari. Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis tersebut dapat mempengaruhi mutu rumah sakit dikarenakan standar ketepatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap  $2 \times 24$  jam setelah pulang yaitu 100% sedangkan capaian dari Rumah Sakit Islam Surabaya adalah 71%.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada staf pengelola rekam medis dampak dari terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis adalah proses klaim asuransi terganggu dan pelaporan akan terhambat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melinda (2016) dalam Amrullah et al. (2021) yang menyatakan bahwa keterlambatan pengembalian berkas rekam medis berdampak terhadap lambatnya proses pengajuan klaim

asuransi. Menurut Dilla et al. (2020) dampak dari pengembalian berkas rekam medis yang terlambat yaitu terlambatnya proses pembuatan laporan serta menghambat dalam kegiatan pengelolaan berkas rekam medis seperti *assembling*, *coding* dan *filling*.

“Ya dampaknya pelaporannya terganggu terus kalau ada orang yang mau ngajuin klaim asuransi juga sulit”

(Staff Pengelola Rekam Medis)

Terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu ketidaklengkapan pengisian rekam medis oleh dokter dan perawat (Haqqi et al., 2020). Hal ini sejalan dengan wawancara pendahuluan yang dilakukan kepada petugas pengelola rekam medis Rumah Sakit Islam Surabaya yang menyatakan bahwa penyebab seringnya berkas rekam medis dikembalikan secara terlambat atau lebih dari 2 × 24 jam adalah belum lengkapnya pengisian berkas rekam medis oleh dokter. Akibatnya, pekarya yang ditugaskan untuk mengembalikan berkas rekam medis rawat inap ke unit rekam medis harus menunda terlebih dahulu sampai berkas terisi lengkap oleh dokter.

Berdasarkan data dan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap ke Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Surabaya”. Penulis menggunakan teori Lawrence Green untuk menganalisis faktor penyebabnya terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis, diantaranya yaitu faktor predisposisi yang terdiri dari pengetahuan dan sikap petugas yang diduga menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap. Faktor pemungkin yaitu sarana dan lingkungan yang meliputi buku ekspedisi, troli, dan jarak. Buku ekspedisi digunakan mengontrol kembalinya berkas rekam medis, troli sebagai sarana penunjang yang digunakan untuk mengembalikan berkas rekam medis dan jarak yang jauh dan akses yang sulit dapat mempengaruhi pengembalian berka rekam medis. Faktor penguat yaitu

motivasi yang berhubungan adanya *reward* dan *punishment* serta SPO sebagai petunjuk dan pedoman dalam pelaksanaan pengembalian berkas rekam medis.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

#### **a. Tujuan**

Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pasien rawat ke unit rekam medis Rumah Sakit Islam Surabaya.

#### **b. Tujuan Khusus PKL**

- 1) Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap ke unit rekam medis Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan faktor predisposisi (*predisposing factor*).
- 2) Mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap ke unit rekam medis Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan faktor pemungkin (*enabling factor*).
- 3) Menidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medi rawat inap ke unit rekam medis Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan faktor penguat (*reinforcing factors*).

### **1.2.2 Manfaat**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

- 1) Laporan ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan tentang faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap

#### **b. Bagi Politeknik Negeri Jember**

- 1) Sebagai bahan referensi dan pembelajaran untuk Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember

#### **c. Bagi Rumah Sakit**

- 1) Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rekam medis dalam pelaksanaan pengembalian berkas rekam medis rawat inap.
- 2) Dapat mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

#### 1.3.1 Lokasi

Kegiatan praktik kerja lapang 3 dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Surabaya yang berada di Jl. Jendral Ahmad Yani 2 – 4, Wonokromo, Kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur 60243.

#### 1.3.2 Waktu

Kegiatan praktik kerja lapang 3 dilaksanakan selama 12 minggu yang dihitung dari tanggal 18 September 2023 – 11 Desember 2023. Kegiatan harian praktik kerja lapang 3 dimulai dari hari Senin – Sabtu mulai pukul 07.00 – 14.00 WIB.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

#### 1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang faktor-faktor terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan faktor predisposisi (*predisposing factor*), faktor pemungkin (*enabling factor*), dan faktor penguat (*reinforcing factor*).

#### 1.4.2 Unit Analisis

Objek dalam penelitian ini yaitu keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya, dengan subjek penelitian berjumlah 4 informan yang terdiri dari 2 Pekarya, 1 Kepala rekam medis dan administrasi, dan 1 Kepala Ruangan Rawat Inap.

Tabel 1.2 Karakteristik Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan	Tugas
1.	S	Pekarya	Informan 1	Mengembalikan berkas
2.	K.S	Pekarya	Informan 2	Mengembalikan berkas
3.	A.I.R	Ka. Rawat Inap	Informan 3	Bertanggung jawab kegiatan rawat inap
4.	D.M	Ka. Rekam Medis dan Administrasi	Informan 4	Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan rekam medis

### 1.4.3 Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh penulis secara langsung melalui observasi dan wawancara terhadap petugas di Rumah Sakit Islam Surabaya.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang didapatkan tidak secara langsung. Data sekunder pada penelitian ini ada data pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap bulan September 2023 serta studi literatur dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal.

### 1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung dengan cara mengamati dan berpartisipasi dalam sistem penyelenggaraan rekam medis di Rumah Sakit Islam Surabaya.

#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Kepala Instalasi Rekam Medis dan Administrasi, Kepala Ruangan Rawat Inap, dan Pekarya di Rumah Sakit Islam Surabaya.

#### c. Dokumentasi

Cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam buku, arsip, dokumen, gambar sebagai keterangan mendukung penelitian