

## **BAB.1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2010). Adapun upaya dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan pelayanan administrasi, salah satunya yaitu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan juga sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh masyarakat. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit (Kemenkes RI, 2022).

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Peraturan rekam medis bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, memberikan kepastian hukum, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data rekam medis (Kemenkes, 2022). Rekam medis sering dikatakan bermutu apabila rekam medis tersebut akurat, lengkap, dan tepat waktu. Namun seringkali dijumpai rekam medis dari ruangan tidak dikembalikan tepat waktu ke ruang rekam medis. Menurut Permenkes No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menjelaskan waktu penyediaan rekam medis rawat inap yaitu  $\leq 15$  menit, dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 4 Maret 2023 di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi, ditemukan masalah mengenai keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. Rekam medis yang telah diisi tidak langsung diserahkan ke unit rekam medis dalam waktu paling lama 2 x 24 jam setelah pasien pulang, hal ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan SPO No.05.05.26 yang berlaku di rumah sakit. Berikut data keterlambatan pengembalian rekam medis pasien rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi pada tahun 2023.

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RS Al Huda Banyuwangi pada bulan Januari – Desember Tahun 2023

No	Ruang	Pengembalian Rekam Medis						Total Rekam Medis
		Lengkap 2 x 24 jam		Tidak Lengkap 2 x 24 jam		≥ 2 x 24 jam		
		n	%	n	%	n	%	
1.	Anak	133	33	1068	43	583	24	2479
2.	Isolasi	221	35	286	46	117	19	624
3.	Bedah	828	30	1185	51	453	19	2333
4.	Intensif	15	5	64	21	228	74	307
5.	Interna	939	25	1807	47	1068	28	3811
6.	Medik	1110	31	1577	44	874	25	3563
7.	Maternal	1095	31	1890	52	596	17	3581
8.	Perinatologi	80	17	113	24	272	59	465
Rata - Rata		26%		42%		32%		

Sumber : Data Sekunder RS Al Huda Banyuwangi

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat rata – rata ketepatan dan keterlambatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi pada Tahun 2023 untuk ketepatan waktu pengembalian sebesar 26% , dan untuk waktu pengembalian tepat namun tidak lengkap sebesar 42%, sedangkan untuk keterlambatan waktu pengembalian rekam medis lebih dari 2 x 24 jam sebesar 32%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat masalah keterlambatan cukup besar dibandingkan dengan ketepatan pengembalian rekam medis. Angka tersebut masih jauh dari target standar pengembalian rekam medis menurut Depkes (2006) dimana rekam medis rawat inap harus kembali 100% dalam batas waktu paling lambat 2x24 jam.

Berdasarkan SPO No.05.05.26 pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi, rekam medis harus dilengkapi pengisiannya dan dikembalikan tepat waktu paling lama 2x24 jam setelah pasien pulang. Apabila terjadi keterlambatan pengembalian rekam medis maka menyebabkan terlambatnya pembuatan laporan, juga terjadi penumpukan dokumen rekam medis. Masalah lain yang terhambat akibat keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis adalah penyajian data, yang dijadikan sebagai pengambil kebijakan dan perencanaan rumah sakit selanjutnya (Fauziah & Sugiarti, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis keterlambatan pengembalian rekam medis dari ruang rawat inap ke ruangan rekam medis masih sering terlambat yang melebihi 2 x 24 jam. Terdapat masalah yaitu karena berkas belum terisi lengkap 100%, hal ini mengakibatkan keterlambatan kegiatan *assembling, indexing, coding*, proses klaim BPJS, dan proses pelaporan (morbiditas dan mortalitas) yang seharusnya dilaporkan setiap bulan pada tanggal 2. Hal ini juga mempengaruhi penyediaan rekam medis pasien, apabila pasien berobat kembali. Rekam medis rawat inap belum dikembalikan tepat waktu ke ruang rekam medis dapat mengakibatkan rekam medis pasien hilang atau terselip, hal tersebut juga berdampak pada pelayanan pasien ketika pasien melakukan kunjungan ulang dokter tidak dapat mengetahui riwayat pasien terdahulu.

Keterlambatan pengembalian rekam medis di RS Al Huda Banyuwangi diduga oleh ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis oleh perawat dan dokter, ditemukan bahwa kurangnya sosialisasi SPO tentang Alur Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap dan minimnya pengetahuan perawat tentang pengembalian berkas rekam medis. Hasil wawancara yang dilakukan oleh perawat rawat inap bahwa pengalaman kerja juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembalian rekam medis, hal ini ditunjukkan bahwa banyak karyawan baru yang masuk. Telah dilakukan oleh pihak atasan / pimpinan yaitu dengan memberi teguran (sanksi) terhadap petugas yang terlambat mengembalikan berkas rekam medis namun tidak ada respon yang signifikan. Pada faktor imbalan pihak rumah sakit sudah memberikan fasilitas dan perlakuan yang sama kepada semua karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja. Motivasi kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja (Brahmasari dan Suprayetno, 2016). Adapun motivasi terdiri dari *reward* dan *punishment* yang berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan (Purnama, 2015), dan untuk variabel sikap petugas memiliki pengaruh terhadap kinerja (Yuliasuti, 2007).

Menurut Gibson (1997) Variabel individu yang dapat mempengaruhi perilaku kinerja adalah pengetahuan dan keterampilan, latar belakang pegawai, dan demografis pegawai. Variabel psikologis terdiri dari persepsi dan sikap pegawai, kepribadian, motivasi, dan pola belajar. Variabel organisasi terdiri dari sumber

daya, kepemimpinan, imbalan, struktur organisasi, dan beban kerja. Menurut Abdelhak, *et al* (2001) Tepat waktu berarti rekam medis harus segera dibuat dan dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan. Rekam medis yang telah lengkap harus dikembalikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dalam standart operasional prosedur yang ada. Pengembalian berkas rekam medis tepat waktu akan dapat tercapai jika petugas memiliki kinerja yang baik.

Kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang selama waktu tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, target, atau kriteria yang telah disepakati bersama (Mangkunegara, 2000). Ada 3 variabel yang mempengaruhi kinerja seseorang menurut Gibson dalam Notoatmodjo (2007) yaitu variabel individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang, demografis), variabel organisasi (sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjaan), dan variabel psikologi (sikap, motivasi, kepribadian, belajar dan persepsi).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti Hubungan individu, organisasi dan psikologis petugas terhadap keterlambatan pengembalian berkas rekam medis di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi, yang dimana teori yang digunakan yaitu teori Gibson (1997) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi hasil kerja (kinerja). Peneliti memilih faktor pengetahuan, pengalaman, kepemimpinan, imbalan, sikap, dan motivasi yang dimana faktor – faktor tersebut mempengaruhi keterlambatan pengembalian rekam medis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut, yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan individu, organisasi dan psikologis petugas terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan individu, organisasi dan psikologis petugas terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi variabel individu (pengetahuan dan pengalaman), organisasi (kepemimpinan dan imbalan) dan psikologis (sikap dan motivasi) petugas terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi.
- b) Menganalisis hubungan individu (pengetahuan dan lama) petugas terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi.
- c) Menganalisis hubungan organisasi (kepemimpinan dan imbalan) petugas terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi.
- d) Menganalisis hubungan psikologis (sikap dan motivasi) petugas terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RS Al Huda Banyuwangi.

### 1.4.1 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi oleh pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dalam pelaksanaan pengembalian berkas rekam medis rawat inap.

#### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan pengetahuan terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis, serta sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

- a) Sebagai penerapan ilmu perkuliahan yang selama ini di tempuh di Politeknik Negeri Jember.
- b) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan D-IV Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan di Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember.
- c) Sebagai proses pembelajaran, meningkatkan pengetahuan dan menerapkannya di lingkungan rumah sakit.