

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang dapat menunjukkan status kesejahteraan masyarakat suatu negara. Negara memberikan jaminan kesehatan terhadap warga negaranya dimana setiap individu diberikan hak yang sama untuk memperoleh akses atas sumber daya pelayanan kesehatan guna mencapai derajat kesehatan setinggi - tingginya. Hal ini diwujudkan dengan dibentuknya fasilitas kesehatan, yakni suatu tempat untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Salah satu yang termasuk dalam fasilitas kesehatan ini adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah suatu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat gawat darurat, dan rawat inap (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Karakteristik rumah sakit bergantung pada kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat di sekitarnya. Meski demikian, rumah sakit dituntut untuk mampu meningkatkan mutu pelayanannya dan mampu dijangkau oleh masyarakat.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non-spesialistik yang dilaksanakan di fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan pengamatan (observasi), diagnosis, tindakan pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya pada pasien yang mana paling singkat dilaksanakan selama satu hari. Hasil kegiatan pelayanan kesehatan wajib didokumentasikan oleh rumah sakit dalam rekam medis (Kemenkes, 2013).

Menurut Kemenkes (2022), rekam medis merupakan dokumen yang berisi informasi medis pasien meliputi identitas, riwayat pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan. Rekam medis wajib diselenggarakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan baik secara manual maupun elektronik. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedomo adalah rumah sakit tipe C milik Pemerintah Kabupaten Trenggalek. RSUD dr. Soedomo berlokasi di Jalan dr. Soetomo No 2 Trenggalek, Jawa Timur.

Berdasarkan studi pendahuluan diketahui terdapat Standar Prosedur Operasional (SPO) terkait pengembalian rekam medis rawat inap. Pada SPO tersebut menjelaskan bahwa waktu pengembalian rekam medis rawat inap adalah 2 x 24 jam. Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD dr. Soedomo terjadi ketika dokumen rekam medis tidak kembali ke instalasi rekam medis dalam waktu yang ditentukan. SPO (Standar Prosedur Operasional) Rumah Sakit RSUD dr. Soedomo, standar waktu pengembalian rekam medis rawat inap ke instalasi rekam medis adalah kurang dari atau sama dengan 2 x 24 jam. Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap periode Oktober – Desember 2023 di RSUD dr. Soedomo Trenggalek dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Pengembalian rekam medis rawat inap periode Oktober – Desember 2023 di RSUD dr. Soedomo Trenggalek.

No	Bulan	Σ Rekam Medis Pasien Pulang	Σ Rekam Medis yang Tidak Terlambat		Σ Rekam Medis yang Terlambat	
			N	%	N	%
1	Oktober	1745	798	45,73%	947	54,27%
2	November	1643	618	35,94%	1025	64,06%
3	Desember	1139	731	35,09%	727	64,18%
Rerata		1503	603	40,12%	900	59,88%

Sumber: data sekunder laporan penyeteroran rekam medis rawat inap periode Oktober-Desember 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah keterlambatan dari total pengembalian rekam medis rawat inap bulan Oktober 2023 yakni sejumlah 947 rekam medis atau 54,27%. Jumlah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap pada bulan November 2023 sejumlah 1025 rekam medis atau 64,09%. Jumlah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap bulan Desember 2023 sejumlah 727 rekam medis atau 64,91% sekaligus menjadi keterlambatan dengan persentase tertinggi. Hasil rerata keterlambatan pengembalian rekam medis bulan Oktober – Desember 2023 sejumlah 900 rekam medis atau 59,88%. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap pada bulan Oktober sampai Desember 2023. Berdasarkan studi

pendahuluan, diketahui jumlah persentase keterlambatan pengembalian rekam medis per ruangan pada bulan Desember 2023 ditampilkan pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Keterlambatan pengembalian rekam medis per ruangan bulan Desember 2023

No	Ruangan	Σ Keterlambatan Pengembalian RM	Σ Ketepatan Pengembalian RM	Total Penyetoran	%
1	Anggrek	29	19	48	60,4%
2	Arjuna	35	30	65	53,8%
3	Bima	28	11	39	71,8%
4	Dahlia	44	19	63	69,8%
5	Flamboyan	20	49	69	29,0%
6	ICU	8	0	8	100,0%
7	Matahari	56	34	90	62,2%
8	Mawar	40	39	79	50,6%
9	Nakula	48	36	84	57,1%
10	Nusa Indah	4	1	5	80,0%
11	Rafflesia	39	67	106	36,8%
12	Sadewa	46	20	66	69,7%
13	Sakura	201	29	230	87,4%
14	Seruni	100	17	117	85,5%
15	Unit Stroke	33	37	70	47,1%

Sumber: Data sekunder laporan penyetoran rekam medis rawat inap bulan Desember 2023

Diketahui, kejadian keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap pada bulan Desember 2023, pada ruang anggrek sebesar 60,4%, pada Ruang Arjuna 53%, pada ruang tertinggi terjadi di ruang ICU yakni dari total penyetoran 8 rekam medis mengalami keterlambatan sebesar 100%. Persentase keterlambatan pengembalian rekam medis terendah terdapat pada Ruang Rafflesia sebesar 36,8%. Durasi pengembalian rekam medis rawat inap bulan Desember 2023 di RSUD dr. Soedomo Trenggalek dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3 Durasi pengembalian rekam medis rawat inap bulan Desember 2023 di RSUD dr. Soedomo Trenggalek.

No	Nomor Rekam Medis	Tanggal Pasien Pulang	Tanggal Pengembalian RM	Durasi (hari)
1	231***	01/12/2023	04/12/2023	3
2	514***	01/12/2023	09/12/2023	8
3	263***	01/12/2023	06/12/2023	5
4	390***	01/12/2023	05/12/2023	4
5	473***	01/12/2023	05/12/2023	4
6	181***	01/12/2023	05/12/2023	4
7	515***	01/12/2023	11/12/2023	10
8	398***	01/12/2023	06/12/2023	5
9	514***	01/12/2023	04/12/2023	3
10	317***	01/12/2023	04/12/2023	3
11	511***	01/12/2023	30/12/2023	29
12	513***	01/12/2023	09/12/2023	8
13	468***	02/12/2023	14/12/2023	12
14	515***	02/12/2023	16/12/2023	14
15	424***	04/12/2023	18/12/2023	14

Sumber: data sekunder laporan penyetoran rekam medis rawat inap bulan Desember 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas diketahui bahwa pengembalian rekam medis bulan Desember 2023 telah melebihi batas waktu pengembaliannya yakni 2 x 24 jam. Waktu pengembalian rekam medis paling lama terjadi pada rekam medis dengan nomor 511*** yakni selama 29 hari.

Keterlambatan pengembalian rekam medis akan berdampak pada terlambatnya pelaporan, terlambatnya proses klaim, serta menyulitkan pencarian rekam medis apabila pasien melakukan kunjungan berulang. Hal tersebut dapat mengganggu mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Oktavia dkk., (2018) yang menyebutkan bahwa dampak dari keterlambatan pengembalian rekam medis yakni

sulit untuk mencari rekam medis karena tidak ada di rak *filing*, pengolahan laporan rumah sakit menjadi terlambat, serta dapat mempengaruhi ketidaksinambungan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

Pengembalian rekam medis dilakukan oleh bagian Admin. Bagian Admin ruangan bertugas melakukan pengecekan terhadap kelengkapan isi rekam medis kemudian mengembalikan rekam medis ke unit rekam medis. Pengembalian rekam medis dilakukan apabila pasien telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan dimana bagian ruang perawatan melengkapi rekam medis terlebih dahulu sebelum diserahkan ke bagian admin. Apabila rekam medis belum lengkap, maka rekam medis dikembalikan ke Profesional Pemberi Asuhan (PPA) untuk dilengkapi dahulu. Apabila rekam medis telah lengkap, barulah rekam medis diantarkan ke Instalasi Rekam Medis untuk selanjutnya disimpan. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa terjadinya keterlambatan ini dapat disebabkan oleh ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap khususnya terkait formulir untuk keperluan klaim BPJS. Hal ini sejalan dengan penelitian Erlindai (2019), yang menyebutkan bahwa ketidaklengkapan pengisian rekam medis menyebabkan rekam medis menjadi terlambat karena menunggu untuk dilengkapi terlebih dahulu.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa petugas admin belum pernah menerima penghargaan (*reward*) ketika petugas yang telah mengembalikan rekam medis dengan tepat waktu. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Suci dkk. (2021) yang menyebutkan bahwa *reward* memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan. Semakin berkualitas *reward* yang diberikan maka semakin berkualitas pula kinerja karyawan yang dihasilkan dan sebaliknya. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian (Wijayanti & Nuraini, 2018) yang menyebutkan bahwa setelah diberikan motivasi, maka kinerja petugas mengalami peningkatan.

Studi Pendahuluan menunjukkan bahwa petugas admin juga tidak memiliki fasilitas penunjang atau peralatan yang dapat digunakan untuk membantu proses pengembalian rekam medis. Kegiatan pengembalian rekam medis dilakukan secara manual yakni dengan membawa rekam medis dari ruangan admin ke Instalasi Rekam medis, sehingga menyebabkan pengembalian rekam medis kurang efektif. Oleh karena itu, agar proses pengelolaan rekam medis rawat jalan dapat berjalan dengan lancar diperlukan peralatan yang memadai (Salsabilla, 2023).

Belum ada pelatihan secara berkala bagi petugas juga diduga dapat menimbulkan keterlambatan pengembalian. Studi pendahuluan menunjukkan bahwa petugas hanya pernah mendapatkan satu kali pelatihan saat pertama kali masuk kerja. Selebihnya, petugas belajar sendiri dan belum pernah diadakan pelatihan berkala ataupun seminar terutama yang berkaitan dengan ketepatan pengembalian rekam medis. Pelatihan atau seminar yang relevan tentunya bisa menambahkan wawasan petugas dan berdampak pada peningkatan keterampilan dan kinerjanya. Jika pelatihan atau seminar tersebut tidak diikuti, maka ada kemungkinan seorang petugas akan kurang pahamnya terhadap tugasnya maupun kurangnya keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya. Sehingga, pengadaan pelatihan atau seminar yang relevan dengan tugas dapat memberikan manfaat bagi para petugas di fasilitas pelayanan kesehatan. Salsabilla (2023) menyebutkan bahwa semakin sering petugas mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan bidangnya, maka lama – kelamaan pengetahuan dari petugas tersebut akan semakin luas pun dapat mengembangkan keterampilannya. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa permasalahan di lahan diduga disebabkan oleh faktor kinerja yaitu motivasi (*motivation*), faktor peluang (*opportunity*), dan faktor kemampuan (*ability*).

Aufa (2018), menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengembalian rekam medis menjadi salah satu unsur yang mempengaruhi kualitas kinerja. Kinerja merupakan fungsi interaksi antara motivasi yang dimiliki seseorang (*motivation* = M), peluang atau kesempatan (*opportunity* = O), serta kemampuan yang dimiliki (*ability* = A). Hal ini bermakna bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, peluang, serta kemampuan yang dimiliki (Robbins & Judge, 2008).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RSUD dr. Soedomo Trenggalek”. Peneliti juga menggunakan metode *brainstorming* untuk menemukan solusi atau rencana perbaikan permasalahan di lahan yang akan dilaksanakan setelah dilakukannya analisis metode MOA (*Motivation, Opportunity, Ability*). Metode *Brainstorming* dilakukan untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan peneliti serta meningkatkan partisipasi pesertanya dalam berdiskusi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, diperoleh rumusan masalah “Apa faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD dr. Soedomo Trenggalek?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD dr. Soedomo Trenggalek.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD dr. Soedomo Trenggalek berdasarkan variabel Motivasi (*motivation*) meliputi penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*)
- b. Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD dr. Soedomo Trenggalek berdasarkan variabel Kesempatan atau Peluang (*opportunity*) meliputi, SPO, *job description*, fasilitas penunjang kegiatan pengembalian rekam medis rawat inap, dan kelengkapan pengisian rekam medis rawat inap.
- c. Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD dr. Soedomo Trenggalek berdasarkan variabel Kemampuan (*ability*) meliputi pendidikan, pengetahuan, dan pelatihan.
- d. Menyusun upaya rekomendasi untuk mengatasi masalah keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD dr. Soedomo Trenggalek dengan *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Dapat membantu penulis dalam mengasah dan mengembangkan berfikir secara kritis, menerapkan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan, dan menambah wawasan penulis tentang kesesuaian teori perkuliahan dengan kejadian di lapangan kerja.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam melakukan perbaikan manajemen rekam medis untuk dapat meningkatkan kinerja dalam pengembalian rekam medis.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat menambah koleksi pustaka khususnya bagi program studi Manajemen Informasi Kesehatan, sebagai bahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu rekam medis, serta dapat menjaga dan meningkatkan kerjasama antara akademik dengan instansi terkait.