



Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Kurnia Candra Septianingrum^{1*}, Rossalina Adi Wijayanti¹, Ervina Rachmawati¹, Angga Rahagiyanto¹

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

*Correspondence: Kurnia Candra Septianingrum
Email: kurniacandra6@gmail.com

Received: 24-07-2026
Accepted: 29-09-2026
Published: 08-11-2026



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *The standard of returning inpatient medical records was 2x24 hours after the patient was discharged. Based on the result of observations at Bangil Hospital, the average delay in returning inpatient medical records was 69.79%. This study aims to determine the factors causing the delay in returning inpatient medical records at Bangil Hospital. The results of the research based on the ability factor is the room admin officers who did not have a minimum education as associate degree of medical record. The motivation factor is that there was no reward given to room admin officers and there was no punishment given to officers. The Opportunity factor is that there has been no socialization of the SOP and room admin officers who have never received training related to medical records. The advice given by researchers is that the head of medical records provides training to room admin officers regarding medical record management, imposing rewards and punishments, socializing regarding SOPs about returning of medical records and providing basic training on medical records to officers.*

Keywords: *Delays, Returns, Inpatient, Medical Records, Hospitals*

Abstrak: Standar pengembalian rekam medis rawat inap yaitu 2x24 jam setelah pasien keluar. Berdasarkan hasil observasi di RSUD Bangil bahwa rata-rata keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap sebesar 69,79%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil. Hasil penelitian berdasarkan faktor ability yaitu petugas admin ruangan yang tidak memiliki pendidikan minimal D-III rekam medis. Faktor motivation yaitu belum adanya pemberian penghargaan (reward) dan belum adanya pemberian hukuman (punishment) kepada petugas. Faktor opportunity yaitu belum adanya sosialisasi SOP pengembalian rekam medis dan petugas admin ruangan belum pernah mendapat pelatihan terkait rekam medis. Saran yang diberikan peneliti yaitu kepala rekam medis memberikan pelatihan kepada petugas admin ruangan terkait pengelolaan rekam medis, mengajukan diberlakukannya pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment), sosialisasi secara berkala mengenai SOP pengembalian rekam medis dan memberikan pelatihan dasar rekam medis mengenai pengembalian rekam medis kepada petugas.

Katakunci: Keterlambatan, Pengembalian, Rawat Inap, Rekam Medis, Rumah Sakit

Pendahuluan

Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat [1]. Salah satu kewajiban rumah sakit yaitu untuk menyelenggarakan rekam medis [2]. Penyelenggaraan rekam medis adalah proses aktivitas yang diawali ketika pasien tiba di rumah sakit guna melaksanakan pemeriksaan, diteruskan dengan aktivitas pencatatan

identitas pasien, informasi medis pasien sepanjang pasien itu memperoleh pelayanan kedokteran di rumah sakit hingga pasien sembuh serta keluar dari rumah sakit. Faktor untuk mendukung penyelenggaraan rekam medis yang baik adalah ketepatan waktu pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap ke unit kerja rekam medis [3].

Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan merupakan instansi pusat pelayanan kesehatan tipe B milik Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan yang telah menyelenggarakan rekam medis untuk menunjang pelayanan yang bermutu. Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap bulan November 2022 hingga bulan Januari 2023 di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1 Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Bulan November 2022-Januari 2023

No.	Bulan	Jumlah Berkas	Tidak Terlambat	Persentase Tidak Terlambat	Terlambat	Persentase Terlambat
1	November	275	94	34.18%	181	65.82%
2	Desember	360	94	26.11%	266	73.89%
3	Januari	323	98	30.34%	225	69.66%
	Rata-rata	319	95	30.21%	224	69.79%

Sumber: Laporan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap November 2022-Januari 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas didapatkan hasil bahwa rata-rata rekam medis yang mengalami keterlambatan pengembalian cukup tinggi yaitu sebesar 69.79% dari jumlah total rekam medis yang dikembalikan. Rekam medis rawat inap dengan jumlah keterlambatan paling tinggi yaitu terjadi pada bulan Desember tahun 2022 sebanyak 266 rekam medis dengan persentase keterlambatan sebesar 73.89%.

Keterlambatan pengembalian rekam medis tersebut disebabkan oleh kinerja petugas. Robbins menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*) dan kesempatan (*opportunity*), sehingga dapat dirumuskan bahwa kinerja (P) = $f(A \times M \times O)$, dan $M = V \times E \times I$ [4]. Studi pendahuluan menunjukkan bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap disebabkan dari faktor *ability* (kemampuan) yaitu pengetahuan petugas admin ruangan mengenai pengembalian rekam medis rawat inap dan latar belakang pendidikan dari petugas admin ruangan yang bertugas mengembalikan rekam medis bukan dari lulusan rekam medis. Faktor *motivation* (motivasi) penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap yaitu tidak ada pemberian *reward* (penghargaan) dan *punishment* (sanksi) kepada petugas yang terlambat mengembalikan rekam medis. Faktor *opportunity* (kesempatan) penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap yaitu sudah terdapat SOP (*Standart Operational Prosedure*) namun pengembalian rekam medis rawat inap masih lebih dari 2x24 jam setelah pasien pulang, buku ekspedisi, lama kerja petugas dan belum pernah

ada pelatihan untuk meningkatkan motivasi kerja yaitu pelatihan dasar mengenai rekam medis.

Dampak dari keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap dapat mengakibatkan rekam medis menumpuk di ruang rawat inap, formulir rekam medis mudah terselip, petugas *coding* tidak bisa segera mengkode, berkas rekam medis tidak bisa segera masuk ke bagian *filing*, dan apabila berkas tersebut dibutuhkan tidak bisa segera tersedia karena belum tersimpan di rak *filing*. Mengacu pada permasalahan yang ada di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan mengenai keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap ini perlu dilakukannya analisis faktor penyebab keterlambatan rekam medis rawat inap yang dibutuhkan dalam peningkatan kualitas serta kinerja RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan melaksanakan wawancara mendalam, observasi, kuesioner dan dokumentasi terhadap responden. Data sekunder yang diperoleh melalui buku ekspedisi dan laporan pengembalian berkas rekam medis digunakan untuk mengetahui berkas yang terlambat kembali, sedangkan SOP digunakan untuk mengetahui prosedur mengenai penilaian kelengkapan dan pengembalian berkas rekam medis.

a. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu rekam medis pasien rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Subjek dalam penelitian ini yaitu kepala rekam medis dan petugas admin ruangan.

b. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel *Ability* (Kemampuan), *Motivation* (Motivasi) dan *Opportunity* (Kesempatan)

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, kuesioner dan *brainstorming*. *Brainstorming* digunakan untuk merumuskan perbaikan atas masalah yang ada.

d. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan wawancara kepada petugas admin ruangan dan kepala rekam medis. Sedangkan triangulasi teknik yang digunakan yaitu wawancara pada variabel *Ability* (pengetahuan dan pendidikan), *Motivation* (penghargaan dan hukuman) dan *Opportunity* (SOP, buku ekspedisi, lama kerja dan pelatihan). Observasi pada variabel *Opportunity* (SOP dan buku ekspedisi), dokumentasi pada variabel *Ability* (pendidikan) dan *Opportunity* (SOP, buku ekspedisi dan pelatihan). Serta kuesioner untuk variabel *Ability* (pengetahuan).

Hasil dan Pembahasan

Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap berdasarkan faktor *ability* (pengetahuan dan pendidikan) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

A. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berdasarkan pengalaman manusia itu sendiri dan pengetahuan akan bertambah sesuai dengan proses pengalaman yang dialaminya [5]. Hasil wawancara dan kuesioner kepada petugas admin ruangan didapatkan bahwa petugas admin ruangan telah memahami mengenai definisi pengembalian rekam medis dan mengetahui syarat pengembalian rekam medis rawat inap. Syarat pengembalian rekam medis menurut SOP di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan adalah pengisian rekam medis wajib lengkap 100%. Hasil wawancara dengan petugas admin ruangan juga menunjukkan bahwa petugas admin ruangan telah mengetahui batas waktu pengembalian rekam medis rawat inap yaitu 2x24 jam, namun terkendala pada kelengkapan pengisian rekam medis oleh dokter. Pengembalian berkas rekam medis rawat inap terlambat karena pengisian kelengkapan belum sepenuhnya terisi [6]. Menurut Wijayanti dan Nuraini (2018) pengetahuan juga dapat timbul dari pengalaman yang sama untuk melaksanakan tugas yang sama di tempat yang berbeda. Pengalaman kerja juga dapat meningkatkan kinerja seorang petugas agar sesuai dengan prosedur yang ada [7].

Berdasarkan beberapa pernyataan dari hasil wawancara dan pembagian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa petugas admin ruangan sudah memahami secara keseluruhan terkait definisi pengembalian rekam medis, syarat pengembalian rekam medis dan batas waktu pengembalian rekam medis. Peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan petugas admin ruangan mengenai pengembalian rekam medis tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Peneliti juga menemukan penyebab lain dari keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap, yaitu dokter yang tidak mengisikan rekam medis dengan lengkap.

B. Pendidikan

Pendidikan adalah pendidikan terakhir yang telah ditempuh petugas admin ruangan khususnya terkait pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian untuk tingkat pendidikan petugas admin ruangan yang secara langsung terlibat dalam pengembalian rekam medis rawat inap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Kualifikasi pendidikan Petugas Admin Ruangan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

No.	Responden	Pendidikan Terakhir
1.	Responden 1	S-1 Ekonomi Akutansi
2.	Responden 2	S-1 Psikologi

Sumber: Data Primer RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan, 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan formal yang telah ditempuh oleh petugas admin ruangan tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 377 Tahun 2007 tentang Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan, bahwa Perkam Medis harus memiliki kualifikasi pendidikan minimal D-III sebagai Tenaga Ahli Rekam Medis dan Informasi Kesehatan [8]. Bersumber pada ketentuan tersebut maka dapat dikatakan pemenuhan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan pendidikan masih belum terpenuhi. Peraturan Menteri Kesehatan No, 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis, juga menjelaskan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan rekam medis dan informasi kesehatan yang harus dilaksanakan oleh Perkam Medis dalam melaksanakan pekerjaannya [9]. Kualifikasi pendidikan yang belum sesuai standar serta belum adanya pelatihan memungkinkan dapat mempengaruhi proses pengelolaan rekam medis [10]. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa jenjang Pendidikan terakhir petugas admin ruangan yang bukan merupakan lulusan rekam medis dapat menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap berdasarkan faktor *motivation* (penghargaan dan hukuman) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

A. Reward (penghargaan)

Penghargaan (*reward*) adalah suatu bentuk penghargaan atau imbalan balas jasa yang diberikan kepada petugas dalam hal ini mengenai pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dalam bentuk bonus, promosi jabatan atau pujian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas admin ruangan tidak pernah mendapatkan bonus, promosi jabatan atau pujian dari kepala rekam medis. Namun, kepala ruangan tempat petugas admin ruangan bekerja pernah memberikan pujian jika mengembalikan rekam medis dengan tepat waktu.

Pemberian motivasi kepada karyawan sangat penting dikarenakan sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai dengan tujuan agar pegawai semakin giat dalam melakukan pekerjaannya seperti mengembalikan berkas rekam medis dengan tepat waktu [11]. Pemberian *reward* (penghargaan) tersebut memungkinkan bisa mengurangi terjadinya keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap ke ruang rekam medis.

B. Punishment (hukuman)

Punishment atau hukuman dalam penelitian ini yaitu teguran atau sanksi yang diberikan kepada petugas ketika tidak menjalankan pekerjaan dengan benar dalam hal pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas admin ruangan pernah mendapatkan

hukuman (*punishment*) berupa teguran dari kepala ruangan ketika terlambat mengembalikan rekam medis. Selain itu petugas admin ruangan juga menyatakan bahwa tidak ada pemotongan atau penundaan gaji karena terlambat mengembalikan rekam medis, namun terdapat pemotongan insentif jika petugas admin ruangan tidak disiplin dalam ketepatan waktu datang, pulang, kedisiplinan atribut dan kedisiplinan dalam berseragam. Menurut Kamil (2020) Sanksi adalah suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada petugas yang tidak mengembalikan berkas rekam medis tepat waktu [12].

Sanksi berperan sebagai upaya dalam membangun kedisiplinan petugas dan memberikan efek jera terhadap petugas yang melakukan pelanggaran disiplin atau aturan kerja. Pemberian hukuman (*punishment*) tersebut diharapkan dapat mendorong adanya motivasi kerja dari dalam diri petugas, dimana petugas akan menjadi lebih disiplin serta lebih bertanggung jawab pada tugasnya yaitu dalam kegiatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap.

Menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap berdasarkan faktor *opportunity* (SOP, buku ekspedisi, lama kerja dan pelatihan) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

A. SOP

SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan prosedur tertulis yang digunakan sebagai petunjuk atau acuan pengembalian rekam medis rawat inap oleh petugas admin ruangan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengembalian rekam medis tidak sesuai dengan SOP yang tersedia, hal ini dikarenakan masih terdapat keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap dan resume rekam medis yang belum terisi lengkap. SOP pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan seperti pada gambar 1 berikut ini:

No. Dokumen	Revisi	Tanggal
01/01/2023	1	11/11/2023

1. Petugas Admin Ruangan menerima berkas rekam medis rawat inap dari dokter/petugas lain yang diserahkan kepada Admin Ruangan.

2. Petugas Admin Ruangan memeriksa berkas rekam medis rawat inap yang diserahkan kepada Admin Ruangan. Jika berkas rekam medis rawat inap tersebut sudah lengkap, maka Admin Ruangan akan menyerahkan berkas rekam medis rawat inap tersebut kepada Admin Ruangan yang bersangkutan.

3. Jika berkas rekam medis rawat inap tersebut tidak lengkap, maka Admin Ruangan akan menyerahkan berkas rekam medis rawat inap tersebut kepada Admin Ruangan yang bersangkutan untuk dilengkapi.

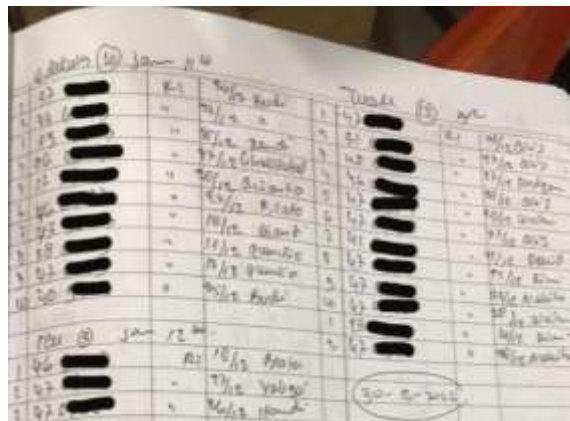
4. Setelah berkas rekam medis rawat inap tersebut lengkap, maka Admin Ruangan akan menyerahkan berkas rekam medis rawat inap tersebut kepada Admin Ruangan yang bersangkutan.

Gambar 1. SOP Pengembalian rekam medis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Lieskyantika (2018) menjelaskan bahwa SPO yang sudah ditetapkan sebaiknya dilaksanakan oleh semua tenaga medis yang bersangkutan dengan proses pengembalian berkas rekam medis [6]. Hasil wawancara dengan petugas admin ruangan menunjukkan bahwa belum pernah mendapatkan sosialisasi tentang SOP pengembalian rekam medis, namun pernah mendapatkan pemberitahuan tentang SOP pengembalian rekam medis secara lisan dari kepala ruangan. Sosialisasi mengenai SOP seharusnya diberikan secara rutin untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada petugas. Hal ini bertujuan agar petugas tidak lupa dan paham terhadap isi SOP yang ada. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) tanpa adanya sosialisasi ke petugas sebagai acuan atau prosedur dalam proses pengembalian rekam medis di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dapat menjadi faktor penyebab dalam keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap.

B. Buku Ekspedisi

Buku ekspedisi adalah buku bukti adanya transaksi/serah terima dokumen rekam medis, peminjaman dan pengembalian ke penyimpanan, sehingga dapat mempermudah petugas saat mencari berkas rekam medis pasien [13]. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa sudah terdapat buku ekspedisi untuk mencatat pengembalian rekam medis rawat inap pada setiap ruangan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Hal tersebut juga didukung dengan dokumentasi peneliti yang dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Buku Ekspedisi Pengembalian Rekam Medis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan informasi bahwa buku ekspedisi di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dibagi menjadi dua yaitu buku ekspedisi pengembalian rekam medis rawat inap dan buku ekspedisi peminjaman rekam medis. Buku ekspedisi pengembalian rekam medis rawat inap merupakan buku serah terima rekam medis yang digunakan untuk mencatat pengembalian rekam medis dari ruang rawat inap ke instalasi rekam medis. Sedangkan, buku ekspedisi peminjaman rekam medis merupakan buku yang digunakan untuk

mencatat peminjaman dan pengembalian rekam medis khusus untuk kegiatan penelitian, klaim asuransi dan audit. Proses pengembalian rekam medis juga sudah dicatat dengan baik pada buku ekspedisi pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Sejalan dengan penelitian Krisnawati (2021) agar pengembalian berkas rekam medis dapat berjalan dengan baik, dan semua berkas rekam medis dapat kita ketahui dimana keberadaannya maka penggunaan sarana seperti buku ekspedisi yang ada harus digunakan dengan baik untuk kelancaran pelayanan [13]. Berdasarkan kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan dan penggunaan buku ekspedisi sudah maksimal karena sering digunakan dan bukan menjadi penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

C. Lama Kerja

Lama kerja dalam penelitian ini yaitu kurun waktu atau lamanya petugas admin ruangan bekerja di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa lama kerja yang dimiliki oleh petugas yang terlibat dalam pengembalian rekam medis pasien rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan merupakan lama kerja kategori lama dengan waktu lebih dari 3 tahun. Menurut Octaviantini (2018) Lama bekerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat. Lama kerja dikategorikan menjadi dua [14], meliputi:

1. Lama kerja kategori baru ≤ 3 tahun
2. Lama kerja kategori lama > 3 tahun

Pengalaman yang didapatkan selama bekerja memiliki potensi yang sangat besar dimana seharusnya yang awalnya tidak mengetahui bagaimana sistem bekerja, dengan pengalaman bekerja yang sudah melebihi 3 tahun maka pengetahuan-pengetahuan yang baru akan muncul dengan sendirinya sehingga akan membuat kecakapan dalam bekerja dan akan memberikan dampak positif bagi pelayanan di rumah sakit terutama dalam meminimalisir keterlambatan pengembalian berkas rekam medis.

Peneliti juga menggali mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan petugas untuk dapat memahami pekerjaannya yaitu kurang lebih 3 bulan secara bertahap. Hal tersebut berarti petugas admin ruangan sudah memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam bekerja. Semakin lama petugas bekerja atau melakukan pekerjaannya maka semakin banyak pengalaman yang diterimanya, demikian sebaliknya semakin singkat petugas dalam bekerja maka semakin sedikit pula pengalaman yang diperolehnya [15]. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa lama kerja petugas admin ruangan bukan menjadi penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

D. Pelatihan

Pelatihan dalam penelitian ini yaitu kegiatan yang diikuti oleh petugas admin ruangan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas dalam hal pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa petugas admin ruangan belum pernah mengikuti pelatihan berupa *workshop* mengenai rekam medis khususnya dalam hal pengembalian rekam medis. Petugas admin ruangan juga tidak pernah mendapatkan seminar tentang rekam medis, tetapi seminar mengenai pengisian rekam medis diberikan kepada PPA yang memiliki akses untuk mengisi rekam medis. Pelatihan terkait penyelenggaraan rekam medis tidak hanya diikuti oleh petugas rekam medis saja melainkan tenaga kesehatan lain yang terlibat dalam penyelenggaraan rekam medis terutama mengenai pengisian dokumen rekam medis seperti dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain harus dilibatkan untuk mengikuti pelatihan tersebut [16].

Pelatihan dibutuhkan oleh setiap organisasi atau lembaga yang menuntut berbagai penyesuaian dalam melaksanakannya [17]. Pelatihan dapat diselenggarakan sendiri maupun meminta bantuan pihak luar dalam waktu tertentu. Adanya pelatihan mengenai rekam medis khususnya pengembalian rekam medis yang cukup diharapkan akan memberikan pengaruh terhadap kemampuan dan pemahaman petugas dalam hal pengembalian rekam medis. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa tidak adanya pelatihan mengenai rekam medis khususnya pengembalian rekam medis menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

Menyusun rencana perbaikan terhadap masalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Penyusunan rencana perbaikan ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode *brainstorming* bersama petugas admin ruangan dan kepala rekam medis untuk menentukan rencana perbaikan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan pembahasan terkait penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap diatas, maka dapat disusun rencana perbaikan masalah dengan menggunakan metode *brainstorming*. Masalah pertama yaitu terkait dengan kualifikasi pendidikan petugas admin ruangan yang terlibat dalam pengembalian rekam medis rawat inap bukan lulusan rekam medis dan belum diberikan pelatihan ataupun sosialisasi tentang pengelolaan rekam medis khususnya pengembalian rekam medis, didapatkan saran untuk rencana perbaikan masalah dengan pemberian pelatihan ataupun sosialisasi kepada petugas admin ruangan terkait pengelolaan rekam medis agar petugas mendapatkan ilmu dasar mengenai rekam medis sehingga dapat menjalankan pekerjaannya lebih baik. Sejalan dengan Wardhina & Rahmadiliyani (2022) yang menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan

pengetahuan petugas mengenai ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap [18].

Permasalahan kedua yaitu belum ada motivasi berupa pemberian penghargaan bagi petugas admin ruangan yang menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan tepat waktu, didapatkan saran untuk rencana perbaikan masalah dengan mengajukan diberlakukannya pemberian penghargaan (*reward*) dalam bentuk pujian atau piagam kepada petugas yang melakukan pengembalian rekam medis rawat inap dengan tepat waktu. Motivasi atau penghargaan dari pimpinan akan mempengaruhi petugas dalam kepatuhan pengembalian rekam medis [19].

Masalah ketiga yaitu belum adanya motivasi berupa pemberian hukuman yang tegas kepada petugas yang telat mengembalikan rekam medis rawat inap didapatkan saran untuk rencana perbaikan masalah dengan mengajukan diberlakukannya pemberian hukuman (*punishment*) terhadap petugas yang tidak melakukan pengembalian rekam medis rawat inap sesuai prosedur. Menurut Pradnyani (2020) sanksi (*punishment*) yang paling ringan adalah berupa teguran yang kepada karyawan secara langsung setelah terjadinya pelanggaran [20]. Dapat pula dilakukan hukuman pemotongan gaji bagi karyawan yang melakukan pelanggaran kategori sedang. Jika terjadi suatu perbuatan pelanggaran berat yang dianggap sangat merugikan perusahaan, maka punishment represif paling berat yang dapat dilakukan adalah pemutusan hubungan kerja (PHK).

Permasalahan keempat yaitu belum adanya sosialisasi pengembalian rekam medis kepada petugas admin ruangan, didapatkan saran untuk rencana perbaikan masalah dengan memberikan sosialisasi mengenai SOP pengembalian rekam medis kepada petugas admin ruangan dan re-sosialisasi pengisian rekam medis kepada dokter untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap akibat dari rekam medis yang belum terisi dengan lengkap. Hal ini sejalan dengan penelitian Devi dkk. (2016) Sosialisasi tentang SPO pengembalian rekam medis memberikan kejelasan bagi petugas untuk mengembalikan rekam medis tepat waktu [21].

Masalah terakhir yaitu terkait petugas admin ruangan yang belum pernah mendapat pelatihan terkait rekam medis khususnya pengembalian rekam medis, didapatkan saran untuk rencana perbaikan masalah dengan memberikan pelatihan dasar rekam medis khususnya pengembalian rekam medis dan pemberian pelatihan kepada PPA mengenai pengisian rekam medis. Menurut Nugroho (2021) adanya pelatihan berupa seminar yang diikuti petugas diharapkan dapat meningkatkan ketrampilan, pengalaman dan pengetahuan serta dapat memberi dampak positif bagi rumah sakit dalam memberi pelayanan kesehatan [22].

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan dari penelitian tentang Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dapat disimpulkan bahwa penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis adalah faktor ability (kemampuan) yaitu dokter yang tidak mengisi rekam

medis dengan lengkap dan kualifikasi pendidikan petugas admin ruangan yang terlibat dalam pengembalian rekam medis rawat inap belum sesuai yaitu minimal lulusan D3-Rekam Medis. Faktor motivation (motivasi) yang menjadi penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu belum terdapat reward (penghargaan) untuk petugas admin ruangan yang melaksanakan pengembalian rekam medis rawat inap sesuai dengan prosedur dan belum terdapat punishment (hukuman) yang tegas untuk petugas yang tidak mengembalikan rekam medis rawat inap dengan tepat waktu. Faktor *opportunity* (kesempatan) yang menjadi penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu belum adanya sosialisasi terkait SOP pengembalian rekam medis dan belum adanya pelatihan terkait pengembalian rekam medis yang diikuti oleh petugas admin ruangan.

Berdasarkan hasil brainstorming, rencana perbaikan dan didapatkan yaitu dengan pelatihan ataupun sosialisasi kepada petugas admin ruangan terkait pengelolaan rekam medis, diberlakukannya pemberian penghargaan (*reward*) dan punishment (hukuman), sosialisasi secara berkala mengenai SOP pengembalian rekam medis dan memberikan pelatihan dasar rekam medis khususnya pengembalian rekam medis dan pemberian pelatihan kepada PPA mengenai pengisian rekam medis.

Daftar Pustaka

- [1] R. A. Listiyono, "Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B," Kebijakan dan Manajemen Publik, vol. 1, no. 1, hlm. 5, 2015, Diakses: 13 Maret 2023. [Daring]. Tersedia pada: <http://journal.unair.ac.id/KMP@studi-deskriptif-tentang-kualitas-pelayanan-kesehatan-di-rumah-sakit-umum-dr.-wahidin-sudiro-husodo-kota-mojokerto-pasca-menjadi-rumah-sakit-article-8574-media-138-category-8.html>
- [2] Kemenkes, "Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien," 2018.
- [3] R. Nur dan K. Rohman, "Analisa Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap ke Unit Kerja Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo," 2016. Diakses: 13 Maret 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/d918a4ba69752cbdef76f6f03571cabd.pdf>
- [4] S. P. Robbins dan T. A. Judge, *Perilaku Organisasi*, 16 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [5] Darsini, Fahrurrozi, dan E. A. Cahyono, "Pengetahuan ; Artikel Review," *Jurnal Keperawatan*, vol. 12, no. 1, 2019. doi: 10.32583/keperawatan.v12i1.371.
- [6] Y. Lieskyantika, "Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas RM RI di RS Tk. II. dr. Soedjono Magelang," *Yogyakarta*, 2018. doi: 10.25047/j-remi.v3i3.3164.
- [7] R. A. Wijayanti dan N. Nuraini, "Analisis Faktor Motivasi, Opportunity, Ability dan Kinerja Petugas Program Kesehatan Ibu di Puskesmas (Analysis Of Motivation, Opportunity, Ability and Performance Maternal Health Programs In Puskesmas),"

- Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, vol. 6, no. 1, hlm. 7–12, 2018, doi: 10.33560/jmiki.v6i1.178.
- [8] Kemenkes, Keputusan Menteri Kesehatan No. 377 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan. 2007.
- [9] Kemenkes, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis. Indonesia, 2013.
- [10] A. S. Wijiyanto, “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, hlm. 2, 2022, Diakses: 13 Maret 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://sipora.polije.ac.id/17932/>. doi: 10.25047/j-remi.v3i3.3164.
- [11] A. R. Fadillah, “Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 1, hlm. 64–72, Des 2020. doi: 10.25047/j-remi.v2i1.1988.
- [12] N. Kamil, “Evaluasi Kinerja Petugas Distribusi Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD dr. Saiful Anwar Malang,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 3, hlm. 291–294, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v2i1.2077.
- [13] R. Krisnawati, “Tinjauan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Poli Paru Dan Poli Jantung Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu,” *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, hlm. 25–33, 2021, doi: <https://doi.org/10.51851/jmis.v6i1.237>.
- [14] F. Octaviantini, “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Tongas,” *Jember*, 2018.
- [15] N. Nuraini, G. Soeryo, dan H. Yusmaini, “Hubungan Faktor Demografi, Periode dan Lama Kerja Dokter Terhadap Keterlambatan Pengisian Resume Medis Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSAU dr. Esnawan Antariksa,” *Jurnal Profesi Medika*, vol. 10, no. 1, Jan 2016. doi: 10.33533/jpm.v10i1.22.
- [16] M. D. Afifar, “Analisis Faktor Penyebab Ketidاكلengkapan Pengisian DRM Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kademan Bondowoso,” *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2020. doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2102.
- [17] M. Asir dan Rahmi, “Manajemen dan Metode Pelatihan pada Irwani Pane Institute,” *Jurnal Pendidikan Indonesia (Teori, Penelitian dan Inovasi)*, vol. 1, no. 2, hlm. 1–13, Sep 2021. doi: 10.59818/jpi.v1i2.12.
- [18] F. Wardhina dan N. Rahmadiliyani, “Sosialisasi Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Mawar Banjarbaru,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, vol. 2, no. 3, hlm. 231–235, Jun 2022, doi: 10.52436/1.jpmi.609.
- [19] K. Rakhmaningrum dan B. Nudji, “Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kepatuhan dalam Pengembalian Berkas Rekam Medis di Seksi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo,” *Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo*, vol. 2, no. 2, hlm. 153–162, 2016. doi: 10.29241/jmk.v2i2.76.

-
- [20] G. A. A. I. Pradnyani, "Pengaruh Reward dan Punishmen Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada CV Ayudya Tabanan Bali," *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, hlm. 28, 2020, doi: <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26186>.
- [21] S. S. Devi, N. S. H. Rini, dan L. Hakim, "Pengaruh Implementasi Standar Prosedur Operasional Pengembalian Rekam Medis di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang," *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, vol. 29, no. 3, hlm. 265–268, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1680>. doi: 10.21776/ub.jkb.2016.029.03.15.
- [22] S. M. B. Nugroho, "Analisis Penyebab Keterlambatan Berkas Rekam Medis Rawat Inap dengan Menggunakan Pendekatan Manajemen Puskesmas di Puskesmas Labruk Kidul Kabupaten Lumajang," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 4, hlm. 563–570, 2021. doi: 10.25047/j-remi.v2i4.2458.