



Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Arifin Achmad

Nelly Yanti*, Novita Nuraini, Atma Deharja, Selvia Juwita Swari

Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

*Correspondence: Nelly Yanti
Email: anayanti1978@gmail.com

Received: 07-09-2023
Accepted: 29-01-2024
Published: 18-05-2024



Copyright: © 2024 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/>).

Abstrak: Keterlambatan pengembalian rekam medis merupakan kendala dalam penyelenggaraan rekam medis yang dapat menghambat pelayanan pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Studi pendahuluan menunjukkan angka keterlambatan sebesar 37,67% pada Oktober, 29,78% pada November, dan 41,95% pada Desember 2022, jauh dari standar 100% dalam waktu 2x24 jam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan brainstorming. Subjek penelitian terdiri dari 8 orang, termasuk kepala rekam medis, petugas rekam medis di bagian assembling, dan petugas admin rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan faktor predisposisi meliputi rendahnya tanggung jawab dan kedisiplinan petugas. Faktor pemungkin meliputi jarak ruangan yang jauh sehingga memerlukan waktu lama untuk mencapai ruang rekam medis. Faktor penguat mencakup kurangnya motivasi dan pelatihan bagi petugas terkait serta tidak adanya sosialisasi SPO tentang pengembalian rekam medis. Upaya perbaikan meliputi evaluasi rutin

kedisiplinan, penyediaan sepeda listrik, pemberian motivasi, sosialisasi SPO, serta pelatihan rekam medis bagi petugas rekam medis dan admin ruangan.

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

Pendahuluan

Rumah sakit memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat [1]. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009, rumah sakit juga bertanggung jawab untuk penelitian, pengembangan, dan penapisan teknologi di bidang kesehatan. Pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan medis yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta pelayanan non medis yang erat kaitannya dengan rekam medis [2]. Rekam medis berfungsi untuk mencatat fakta-fakta kesehatan pasien dan memastikan kontinuitas pelayanan kesehatan di masa mendatang. Penyelenggaraan rekam medis harus efektif dan efisien, dimulai dari pencatatan identitas pasien hingga pasien keluar dari rumah sakit. Kendala dalam penyelenggaraan rekam medis seperti keterlambatan pengembalian berkas dapat menghambat proses pelayanan medis lebih lanjut dan berisiko merusak rekam medis [3].

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan salah satu rumah sakit rujukan milik Provinsi Riau Tipe A yang dituntut memberikan pelayanan berkualitas dan bermutu sesuai dengan standar yang ada. Standar pengembalian rekam medis pasien pulang sesuai dengan SPO yang berlaku di RSUD Arifin Achmad maksimal dalam waktu 2x24 jam. Meski sudah mulai menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME), penerapannya belum sepenuhnya dilakukan, terutama untuk rekam medis rawat inap yang masih menggunakan metode manual. Hal ini menyebabkan petugas harus mencatat secara manual dan elektronik, mengakibatkan keterlambatan pengembalian rekam medis. Dampaknya termasuk memperlambat waktu tunggu pasien untuk layanan poliklinik, menghambat kegiatan seperti assembling dan coding, serta mempersulit pencarian kembali rekam medis, yang semuanya berdampak pada kecepatan pelayanan [4]. Studi pendahuluan pada Januari 2023 menunjukkan adanya keterlambatan dalam pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad.

Tabel 1. Persentase Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap RSUD Arifin Achmad

No	Bulan	Jumlah Rekam Medis	Pengembalian Tidak Tepat Waktu		Pengembalian Tepat Waktu	
			n	%	n	%
1	Oktober	1423	536	37,67%	887	62,33%
2	November	1246	495	29,78%	751	70,22%
3	Desember	1.230	516	41,95%	714	58,05%
Tahun 2023						
1	Januari	1170	358	30,60%	812	69,40%
2	Februari	889	421	47,36%	468	52,64%
3	Maret	1.342	457	34,05%	885	65,95%
4	April	1167	222	19,05%	945	80,98%
5	Mei	1893	504	26,62%	1.389	73,38%
6	Juni	1.524	585	38,39%	939	61,61%

Berdasarkan tabel 1 persentase pengembalian rekam medis rawat inap masih belum sesuai dengan SPO yang ada yaitu rekam medis rawat inap harus kembali 100% dalam batas waktu paling lama 2x24 jam. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pada saat melaksanakan studi pendahuluan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap akan berdampak menghambat waktu pelayanan terhadap pasien karena petugas harus mencari rekam medis yang belum kembali ke ruang penyimpanan.

Masalah keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau disebabkan oleh kurangnya disiplin petugas admin dalam mengembalikan rekam medis tepat waktu. Berdasarkan teori perilaku Lawrence Green, masalah ini dapat dikaitkan dengan tiga faktor yaitu faktor predisposisi, faktor pendukung, dan faktor pendorong. Dari aspek faktor predisposisi, ditemukan bahwa petugas rawat inap belum memahami Standar Prosedur Operasional (SPO) pengembalian rekam medis dan kurangnya kedisiplinan dalam mengembalikan rekam medis tepat waktu. Penelitian Dilla

(2020) menunjukkan bahwa ketidakpahaman dan kurangnya kepatuhan perawat serta dokter turut menjadi penyebab keterlambatan ini [5].

Dari aspek faktor pendukung, jarak antara ruangan rawat inap dan ruangan rekam medis sekitar 200 meter dan kurangnya troli untuk membawa rekam medis menyebabkan waktu pengembalian menjadi lebih lama. Penelitian Praptiansari (2017) juga menemukan bahwa pemisahan ruang rekam medis dan ruang rawat inap di lantai berbeda memperlambat pengembalian rekam medis [6]. Aspek faktor pendorong menunjukkan bahwa tidak adanya motivasi berupa teguran atau sanksi ringan dari atasan terhadap admin rawat inap menghambat pengembalian rekam medis tepat waktu. Hal ini sesuai dengan penelitian Rohman (2022) bahwa motivasi sangat penting untuk diberikan kepada petugas sebagai bentuk kepedulian kepada petugas dengan tujuan agar semakin gigih dalam melakukan pekerjaan dengan baik [7]. Berdasarkan faktor-faktor ini, peneliti tertarik menganalisis penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan faktor predisposisi (*presdisposing factor*) yang meliputi pengetahuan, dan kedisiplinan kerja petugas, faktor pemungkin (*enabling factor*) ini termasuk fasilitas medis atau sarana dan prasarana medis, jarak ruang, dan faktor pendorong atau penguat (*renforcing factor*) yang meliputi motivasi, pelatihan dan *standar prosedur operasional* (SPO) yang ada di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan metode observasi dan wawancara.

Metode Penelitian

Jenis/desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis faktor-faktor menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menggunakan teori Lawrence Green yang terdiri dari faktor predisposisi, faktor pendukung, dan faktor pendorong. Faktor predisposisi terdiri dari pengetahuan, kedisiplinan kerja, masa kerja, dan pendidikan. Faktor pendukung terdiri dari troli, jarak ruangan, buku ekspedisi, komputer dan telepon. Faktor pendorong terdiri dari pelatihan, motivasi, dan SPO.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yaitu kepala rekam medis, 3 petugas rekam medis dibagian *assembling* dan 4 petugas admin rawat inap.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan *brainstorming*.

Uji Keabsahan Data

Keabsahan data mengacu pada tingkat keakuratan antara data yang dikumpulkan dalam penelitian dengan data yang sebenarnya. Untuk menguji validitas ini, digunakan metode triangulasi, yang memeriksa data dari berbagai sumber dengan metode dan teknik

berbeda. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, data *display*, *conclusion drawing/verification*.

Hasil dan Pembahasan

Menganalisis Faktor Predisposisi

Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2014), pengetahuan merupakan hasil penginderaan manusia terhadap suatu objek yang didapatkan melalui panca indra seperti pendengaran, penglihatan, penciuman, rasa, dan raba. Dalam konteks penelitian ini, pengetahuan petugas mengenai SPO pengembalian rekam medis rawat inap dan dampak keterlambatan pengembalian rekam medis sangat penting. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar petugas admin sudah mengetahui SPO pengembalian rekam medis, namun masih ada yang belum mengetahui dan tidak mengembalikan rekam medis sesuai standar yang ada.

"Tidak mengetahui adanya SPO pengembalian Rekam Medis."

Informan 1, 2024

"Ya saya mengetahui, setelah pasien pulang RM harus di kembalikan 2x 24 jam"

Informan 2, 2024

Hasil wawancara terkait dengan pengembalian rekam medis tersebut sesuai dengan Depkes RI (2006) standar pengembalian rekam medis untuk rawat inap adalah 2x24 jam [8].

Faktor keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau meliputi resume rekam medis yang belum diisi lengkap oleh dokter DPJP dan status rekam medis yang belum diverifikasi oleh MPP dan kepala ruangan. Hal ini menyebabkan hambatan dalam pelayanan, seperti keterlambatan pasien kontrol mendapatkan pelayanan dan hambatan dalam kegiatan *coding*, *indexing*, dan pembuatan laporan [9]. Berdasarkan wawancara dan observasi, diketahui bahwa semua petugas memahami standar waktu pengembalian, penyebab, dan dampak keterlambatan rekam medis. Namun, pengetahuan ini tidak diterapkan secara konsisten di lapangan, sehingga pengetahuan bukan merupakan faktor penyebab utama keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Kedisiplinan

Disiplin merupakan sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan yang ada dalam diri karyawan yang menyebabkan mereka dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan yang ada. Menurut Rivai (2003) dalam Mbate'e (2020), disiplin kerja adalah alat

yang digunakan oleh para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan, bertujuan agar mereka mengubah perilaku dan meningkatkan kesadaran serta kesediaan untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku [10]. Kedua definisi ini menekankan pentingnya kesadaran dan kepatuhan dalam mendukung kinerja dan budaya organisasi.

Dalam konteks penelitian ini, kedisiplinan petugas terkait keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar petugas admin sudah mengembalikan rekam medis, belum semuanya sesuai dengan SPO yang ada.

“Menurut saya belum sesuai dengan SPO yang ada”
Informan 5, 2024

Hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu pengembalian rekam medis sering kali melebihi batas 2x24 jam yang ditetapkan oleh Depkes RI (2006) sehingga menyebabkan keterlambatan.

“3 hari kalau sudah terisi lengkap”
Informan 2, 2024

Meskipun beberapa informan menyatakan pengembalian rekam medis membutuhkan 3x24 jam, hal ini tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, mengakibatkan keterlambatan dalam pengembalian rekam medis. Kedisiplinan petugas menjadi salah satu faktor penyebab utama keterlambatan ini.

Masa/lama kerja

Masa kerja memiliki kaitan erat dengan kinerja petugas, di mana semakin lama seseorang menekuni bidangnya, maka pengetahuan dan kinerjanya akan semakin baik. Menurut Putri (2023), masa kerja yang lama menambah wawasan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan serta masalah yang muncul [11]. Berdasarkan hasil observasi masa kerja petugas terkait keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau rata-rata di atas 5 tahun.

Tabel 2. Masa Kerja Petugas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Nama	Jabatan	Lama Kerja
Informan 1	Admin Ruangan Rawat Inap	15 Tahun
Informan 2	Admin Ruangan Rawat Inap	10 Tahun
Informan 3	Admin Ruangan Rawat Inap	14 Tahun
Informan 4	Admin Ruangan Rawat Inap	8 Tahun
Informan 5	Petugas Assembling	33 Tahun
Informan 6	Petugas Assembling	25 Tahun
Informan 7	Petugas Assembling	33 Tahun
Informan 8	Kepala Rekam Medis	19 Tahun

Meskipun petugas admin di RSUD Arifin Achmad memiliki masa kerja di atas 3 tahun, hal ini tidak mengurangi keterlambatan pengembalian rekam medis. Penelitian Hamel (2018) dalam Alfiansyah *et al.* (2023) menyebutkan bahwa masa kerja lebih dari 3 tahun termasuk kategori lama, namun ini tidak berdampak signifikan pada pengurangan keterlambatan [12]. Hal ini berbeda dengan penelitian Suryawiyanto (2022) yang menyatakan pengalaman kerja lebih dari 3 tahun seharusnya meningkatkan pengetahuan dan sistem kerja [13]. Di RSUD Arifin Achmad, masa kerja yang lama tidak mempengaruhi perilaku petugas terkait keterlambatan pengembalian rekam medis, sehingga masa kerja bukan faktor penyebab utama keterlambatan tersebut.

Pendidikan

Pendidikan adalah proses pembelajaran jangka panjang yang terencana dan terstruktur, bertujuan mengembangkan pengetahuan dan wawasan [14]. Pendidikan formal melibatkan penyampaian materi untuk mencapai perubahan tingkah laku. Dalam penelitian ini pendidikan mengacu pada latar belakang pendidikan formal petugas yang terkait dengan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Tabel 3. Daftar Sumber Daya Manusi Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Informan 1	Admin rawat inap	S1 Ekonomi
2.	Informan 2	Admin rawat inap	S1 Akutansi
3.	Informan 3	Admin rawat inap	SMK Perhotelan
4.	Informan 4	Admin rawat inap	S1 SKM
5.	Informan 5	Rekam medis	SMA
6.	Informan 6	Rekam medis	SMA
7.	Informan 7	Rekam medis	D3 Rekam medis
8.	Informan 8	Kepala rekam medis	D3 Rekam medis

Berdasarkan Tabel 2 petugas memiliki berbagai latar belakang pendidikan, mulai dari S1 Ekonomi hingga D3 Rekam Medis. Berdasarkan PMK RI No. 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis Pendidikan minimal rekam medis yaitu D3 Rekam Medis. Menurut Herawati (2013), pendidikan berkualitas menghasilkan tenaga kerja dengan pola pikir dan tindakan yang lebih baik, sesuai dengan bidang profesinya [15]. Meskipun demikian penelitian ini menyimpulkan bahwa pendidikan bukanlah faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Arifin Achmad.

Menganalisis Faktor Pendukung

Troli

Troli adalah alat penting untuk memfasilitasi pengembalian rekam medis dari ruang rawat inap ke ruangan rekam medis. Penelitian oleh Lutfiah (2021) menyoroti bahwa tanpa alat ini, pengembalian rekam medis bisa mengalami keterlambatan karena banyaknya dokumen yang harus diantar [16]. Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa ketersediaan troli sudah memadai.

“Troli sudah mencukupi saat sekarang”

Informan 2, 2024

“Sangat besar manfaatnya untuk meringankan pekerjaan admin dalam pengembalian rekam medis”

Informan 1, 2024

Troli terbukti sangat bermanfaat dalam mempermudah pengangkutan dokumen dalam jumlah banyak, mengurangi beban kerja admin, dan menghindari bolak-balik yang melelahkan.



Gambar 1. Ketersediaan Troli

Hasil dokumentasi mendukung bahwa semua ruangan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah dilengkapi dengan troli. Penelitian Erlindai (2019) menyatakan bahwa troli dapat mempercepat pengembalian rekam medis ke ruang instalasi rekam medis [17]. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ketersediaan troli yang memadai tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jarak Ruangan

Jarak adalah ukuran ruang antara dua tempat, yang menggambarkan seberapa jauh atau dekat posisi mereka satu sama lain [18]. Berdasarkan wawancara dengan petugas, jarak antara ruang rawat inap dan ruang rekam medis di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau cukup jauh, sekitar 120 meter.

“Jauh, 10 menit jika jalan kaki”

Informan 3, 2024

Jarak yang jauh ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pengembalian rekam medis karena mempengaruhi perilaku petugas dalam mengembalikan berkas tepat waktu [19]. Observasi dan dokumentasi mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa jarak yang jauh dapat menjadi kendala dalam proses pengembalian rekam medis.

Berdasarkan triangulasi sumber dan teknik, jarak yang jauh antara ruang rawat inap dan ruang rekam medis diidentifikasi sebagai salah satu faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar pihak rumah sakit mempertimbangkan penggunaan alat bantu tambahan, seperti sepeda listrik dengan keranjang, untuk mempermudah proses pengembalian rekam medis dan meningkatkan motivasi petugas.

Buku Ekspedisi

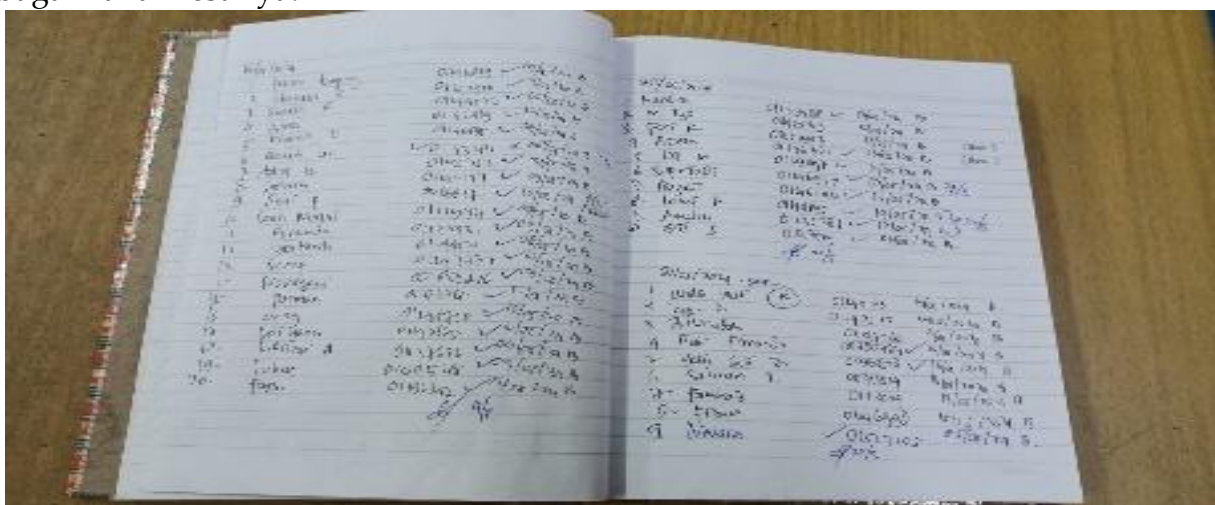
Buku ekspedisi adalah fasilitas penting yang digunakan untuk melacak riwayat peminjaman dan pengembalian rekam medis dari ruang rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa buku ekspedisi sudah tersedia dan berfungsi dengan baik di ruangan rekam medis.

"Buku ekspedisi ada disediakan dan sudah digunakan dengan baik"

Informan 6, 2024

Informan mengonfirmasi bahwa buku tersebut digunakan untuk memantau rekam medis yang telah dikembalikan serta status pengembalian berkas, dengan manfaat signifikan dalam mencari dokumen yang hilang dan memastikan serah terima yang tepat.

Ketersediaan dan penggunaan buku ekspedisi di RSUD Arifin Achmad didukung oleh hasil dokumentasi yang menunjukkan bahwa buku ekspedisi telah digunakan sebagaimana mestinya.



Gambar 2. Ketersediaan Buku Ekspedisi

Seluruh petugas mengakui manfaat buku ekspedisi dalam memantau rekam medis dan mengatur proses pengembalian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa buku

ekspedisi tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad karena telah dioperasikan dengan efektif.

Komputer

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, komputer tersedia untuk mendukung kegiatan peminjaman dan pengembalian rekam medis. Komputer ini digunakan untuk menginput data pasien, memeriksa riwayat kunjungan, dan mencetak label barcode. Berdasarkan wawancara, komputer dianggap sangat bermanfaat.

“Iya ada komputer sehingga mempermudah pekerjaan”

Informan 2, 2024

“Sangat bermanfaat, kompuer sangat membantu sekali pengecekan dokumen rekam medis yang sudah dikembali ke rekam medis”

Informan 8, 2024

Informan menyatakan bahwa komputer sudah ada dan mempermudah pekerjaan dengan memungkinkan pengecekan riwayat kunjungan dan pencetakan label barcode. Semua ruangan telah dilengkapi dengan komputer yang mendukung proses administrasi. Hal tersebut didukung oleh dokumentasi sebagai berikut.



Gambar 3. Ketersediaan Komputer di Ruangan

Komputer sangat membantu petugas dalam menginput tanggal pulang dokumen rekam medis dan memeriksa status pengembalian. Hal ini mempermudah proses pengecekan dokumen rekam medis yang telah dikembalikan. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, komputer tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, melainkan berfungsi sebagai alat yang efektif dalam mendukung proses administrasi [20].

Telepon

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, telepon digunakan oleh petugas, terutama admin ruangan, untuk melakukan konfirmasi dengan dokter jika ada berkas yang belum

lengkap. Hasil wawancara menunjukkan bahwa telepon tersedia di beberapa ruangan, meskipun ada ketidaksesuaian informasi mengenai keberadaannya.

“Sudah ada telpon diruangan untuk menghubungi bagian lain”

Informan 1, 2024

“Sekarang sudah tidak tersedia telpon, kalau bisa dikasih lagi”

Informan 3, 2024

Sebagian informan menyebutkan bahwa telepon masih ada dan sangat bermanfaat untuk koordinasi, sedangkan satu informan lainnya mengungkapkan bahwa telepon sudah tidak tersedia dan perlu disediakan kembali. Telepon sangat membantu dalam menghubungi bagian lain atau saat dokumen tidak ditemukan, tetapi tidak meminimalisir keterlambatan pengembalian rekam medis, karena hanya berfungsi sebagai alat koordinasi dan komunikasi. Keberadaan telepon juga dapat dibuktikan berdasarkan hasil dokumentasi sebagai berikut.



Gambar 4. Ketersediaan Telepon di Ruangan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan telepon di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap. Telepon berfungsi sebagai alat bantu koordinasi dan komunikasi, namun tidak secara signifikan mempengaruhi perilaku petugas dalam mengatasi keterlambatan tersebut.

Menganalisis Faktor Pendorong

Pelatihan

Pelatihan merupakan proses sistematis yang bertujuan mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan keahlian dan kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaan [21].

"Saya tidak pernah mendapatkan pelatihan mengenai rekam medis"

Informan 1, 2024

"Saya pernah mengikuti pelatihan rekam medis"

Informan 8, 2024

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar petugas belum pernah mendapatkan pelatihan mengenai rekam medis, meskipun beberapa informan melaporkan telah mengikuti pelatihan tersebut. Penelitian Rahmawati *et al.* (2020) menggarisbawahi bahwa kurangnya pelatihan petugas dapat berkontribusi pada keterlambatan pengembalian rekam medis [22]. Menurut hasil wawancara dengan informan mengungkapkan bahwa pelatihan dianggap sangat penting untuk memahami rekam medis dan meningkatkan kelancaran proses.

"Berpengaruh kita mengetahui informasi terbaru"

Informan 3, 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan lain, meskipun pelatihan dinilai penting, tidak ada anggaran khusus untuk pelatihan, atau petugas tidak mengetahui adanya anggaran.

"Saya tidak mengetahui adanya anggaran khusus untuk pelatihan"

Informan 1, 2024

Hasil observasi juga menunjukkan tidak ada dokumentasi kegiatan pelatihan khusus untuk admin rawat inap terkait pengelolaan rekam medis, kecuali sertifikat pelatihan untuk petugas rekam medis. Berdasarkan triangulasi sumber dan teknik, dapat disimpulkan bahwa ketiadaan pelatihan khusus untuk rekam medis berkontribusi pada keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Motivasi

Motivasi, menurut Notoatmodjo (2014), adalah dorongan yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan kegiatan guna mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks ini, motivasi kerja berhubungan dengan pujian dan teguran yang diberikan kepada petugas terkait pengembalian rekam medis. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau belum pernah menerima motivasi berupa pujian, namun ada laporan yang disampaikan kepada manajemen sebagai bentuk evaluasi.

"Pujian belum ada akan tetapi ada laporan dan laporan di sampaikan kepada manajemen dan ruangan"

Informan 8, 2024

Sebaliknya, teguran telah diberikan jika rekam medis tidak dikembalikan tepat waktu, seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan.

Pentingnya motivasi, baik berupa pujian maupun teguran, untuk meningkatkan kinerja petugas sangat jelas. Menurut Puspita (2020) pemberian motivasi dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan [23]. Di RSUD Arifin Achmad, kurangnya pujian dan adanya teguran telah memengaruhi keterlambatan pengembalian rekam medis. Motivasi yang rendah dapat menyebabkan pengembalian rekam medis melebihi standar waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, motivasi menjadi faktor penting yang mempengaruhi perilaku petugas dalam pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad.

Standar Prosedur Operasional (SPO)

Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah panduan langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan, meliputi apa, bagaimana, kapan, di mana, dan siapa yang melakukannya. Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, SOP untuk pengembalian rekam medis rawat inap telah ada, namun sosialisasinya kurang.

"Ya ada tapi kurangnya sosialisasi"
Informan 4, 2024

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah ada dan pernah disosialisasikan selama akreditasi, sosialisasi secara umum belum dilakukan secara menyeluruh. Akibatnya, ketidakpahaman petugas mengenai SOP dan kurangnya sosialisasi berkontribusi pada keterlambatan pengembalian rekam medis.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2007) menyatakan bahwa SOP harus mencakup instruksi tertulis yang jelas mengenai proses kerja [24]. Namun hasil wawancara juga menunjukkan bahwa belum ada monitoring dan evaluasi terhadap SOP tersebut. Hal ini memengaruhi perilaku petugas dan mengakibatkan ketidakpatuhan dalam pengembalian rekam medis tepat waktu. Dengan demikian, kurangnya sosialisasi dan evaluasi SOP berperan sebagai faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Menyusun rencana perbaikan dengan *Brainstorming*

Tabel 4. Identifikasi Masalah dan Solusi

No	Variabel	Sub variabel	Masalah	Penyelesaian masalah
1.	<i>Predisposing Factor</i>	Kedisiplinan Kerja	Kedisiplinan kerja petugas masih rendah dikarenakan rendahnya kesadaran dan tanggung jawab dalam pengembalian rekam medis dibuktikan dengan hasil wawancara masih adanya petugas mengembalikan	Kepala rekam medis menjelaskan kepada petugas yang terkait pentingnya pengembalian rekam medis tepat waktu.

		rekam medis 3x24 jam setelah pasien pulang.	
2.	<i>Enabling factor</i>	Jarak Ruang	Jarak antara ruangan rawat inap ke ruang rekam medis cukup jauh sehingga petugas admin membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengantarkan rekam medis. Kepala keperawatan mengajukan sepeda listrik kebagian manajemen untuk petugas mengantarkan rekam medis rawat inap.
	<i>Reinforcing Factor</i>	Motivasi	Belum adanya motivasi berupa pujian bagi petugas dan hanya teguran secara lisan dan tidak pernah diberi sanksi. <ol style="list-style-type: none"> Kepala rekam medis memberikan motivasi kerja kepada petugas dengan memberi pujian apabila perilakunya baik sebagai bentuk apresiasi kepada petugas dengan tujuan agar semakin giat melakukan pekerjaan. Pemberian sanksi bagi petugas yang melanggar juga perlu agar mengurangi terjadinya keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
		Pelatihan	Petugas admin ruangan belum pernah mendapatkan pelatihan mengenai pengelolaan rekam medis secara khusus. Bagian diklat mengadakan pelatihan internal maupun eksternal mengenai pengelolaan rekam medis kepada petugas terkait serta melakukan sosialisasi antara unit kerja rekam medis dan unit kerja lainnya tentang pentingnya pengelolaan rekam medis secara umum .
		SPO	Tidak adanya monitoring dan evaluasi SPO pengembalian rekam medis rawat inap. Kepala rekam medis perlu melakukan sosialisasi, monitoring dan evaluasi terhadap SPO pengembalian rekam medis rawat inap dengan mendengarkan keluhan dan saran dari admin rawat inap.

Kesimpulan

Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di rumah sakit dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, faktor predisposisi yang mempengaruhi keterlambatan adalah kurangnya rasa tanggung jawab dan kedisiplinan petugas terhadap pengembalian rekam medis tepat waktu. Kedua, faktor pendukung yang berkontribusi terhadap keterlambatan ini adalah jarak ruangan yang jauh, sehingga proses pengembalian

menjadi lebih lambat. Ketiga, faktor pendorong yang turut memengaruhi keterlambatan pengembalian rekam medis adalah petugas yang belum pernah diberikan motivasi, kurangnya pelatihan bagi petugas terkait, serta belum adanya sosialisasi, monitoring, dan evaluasi terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai pengembalian rekam medis. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah melakukan upaya perbaikan berdasarkan hasil brainstorming, yaitu dengan melakukan evaluasi rutin terkait kedisiplinan, mengevaluasi SPO pengembalian rekam medis, mengajukan pelatihan khusus bagi petugas rekam medis, serta memberikan motivasi kepada petugas rekam medis dan admin ruangan.

Daftar Pustaka

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit," Jakarta, Indonesia, 2020.
- [2] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit," Jakarta, Indonesia, 2009. [Online]. Available: <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/uu-44-2009-rumah-sakit/>
- [3] R. M. Abarca, "Analisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap ke unit kerja rekam medis di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo," 2021.
- [4] A. R. Fadillah, N. Nuraini, F. Erawantini, and E. Rachmawati, "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, pp. 64–72, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v2i1.2213.
- [5] R. F. Dilla, D. R. P. Mudiono, and G. Alfiansyah, "Analisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 447–455, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2085.
- [6] Praptiansari, "Analisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSIA Srikandi IBI Jember," Jember, Indonesia, 2017.
- [7] N. K. Rohman, R. A. Wijayanti, N. Nuraini, and R. D. C. Dewi, "Analisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 4, no. 1, pp. 32–37, 2022, doi: 10.25047/j-remi.v4i1.3642.
- [8] Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia, Revisi II*. Jakarta, Indonesia: Depkes RI, 2006.
- [9] K. S. Hallatu, "Analisis penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di rumah sakit: Literature review," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 3, no. 1, pp. 96–108, 2021, doi: 10.25047/j-remi.v3i1.2454.

-
- [10] M. M. Mbate'e, "Peranan kedisiplinan kerja dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara," *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 98–110, 2020, doi: 10.36778/jesya.v3i1.136.
- [11] P. Salsabila, Z. Z. Daulay, and N. Zairina, "Peran reward and punishment dalam meningkatkan minat belajar anak," *Smart Kids: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, vol. 5, no. 1, pp. 26–34, 2023, doi: 10.30631/smartkids.v5i1.124.
- [12] G. Alfiansyah et al., "Faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di rumah sakit," vol. 2, no. 1, 2023.
- [13] I. R. Suryawiyanto, "Analisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di Puskesmas Purwoharjo," 2021.
- [14] B. Prabowo, A. Samsudin, S. A. Marpaung, and M. F. Atharyan, "Pendidikan dan pelatihan," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 8, pp. 1678–1684, 2024.
- [15] N. Herawati and H. Sasana, "Analisis pengaruh pendidikan, upah, pengalaman kerja, jenis kelamin dan umur terhadap produktivitas tenaga kerja industri shuttlecock Kota Tegal," *Diponegoro Journal of Economics*, vol. 2, pp. 1–8, 2013.
- [16] M. I. Lutfiah, E. T. Ardianto, A. Deharja, and S. Juwitaswari, "Analisis penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 3, pp. 403–413, 2021.
- [17] Erlindai, "Faktor penyebab keterlambatan waktu pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RS Estomihi Medan tahun 2019," *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, vol. 4, no. 2, pp. 626–636, 2019, doi: 10.52943/jipiki.v4i2.86.
- [18] S. Andhika, S. Floristia, and T. Alawiyah, "Pengaruh jarak tempat tinggal dengan kampus terhadap konsentrasi belajar mahasiswa di kelas," *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, vol. 6, no. 1, p. 22, 2020.
- [19] D. Lestari, "Analisis faktor penyebab ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi," *Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia*, 2023.
- [20] V. Munawaroh, "Analisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis dari ruang BPJS ke unit rekam medis Rumah Sakit Islam Lumajang," *Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia*, 2018.
- [21] A. Nugraheni, "Pengaruh insentif, pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel pemoderasi," 2022.
- [22] M. A. Rahmawati, N. Nuraini, and D. A. Hasan, "Analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Haji Surabaya," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 511–518, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2000.
- [23] D. Puspita, "Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Persada Arkana Buana Jakarta," *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, vol. 1, no. 1, 2020. [Online]. Available: <https://jom.unsurya.ac.id/index.php/jimen/article/view/18>

- [24] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942/Menkes/SK/VI/2007," Jakarta, Indonesia, 2007.