

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan dikalangan masyarakat dan memiliki peranan penting. Rumah sakit senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan penuh tanggung jawab serta selalu memperhatikan semua resiko yang mungkin akan terjadi. Setiap rumah sakit memiliki tenaga kerja profesional yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan, diantaranya dengan merekrut tenaga kerja yang mempunyai kompetensi lebih dan cukup memenuhi kriteria dalam suatu pelayanan kesehatan. Karena mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Purba, 2016).

Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan catatan, identitas pasien, hasil pemeriksaan, baik pengobatan maupun tindakan serta pelayanan lain yang diberikan dokter kepada pasien. Rekam medis sangat penting dan sangat diperlukan dalam proses pelayanan kesehatan guna meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit (Haqqi, 2020). Setiap instansi atau rumah sakit dalam upaya mencapai akreditasi rumah sakit maka harus memenuhi beberapa standar, salah satunya standar tentang dokumen rekam medis yang harus terpenuhi (V. Sukmonowati, dan Rudiansyah, 2018).

Pengembalian dokumen rekam medis dari ruang perawatan pasien sampai dokumen rekam medis tersebut kembali ke ruang filling memiliki standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan yaitu dalam kurun waktu 2x24 jam. Dalam unit rekam medis, pengembalian dokumen rekam medis merupakan hal yang sangat penting dan harus selalu diperhatikan. Karena dokumen rekam medis akan selalu dibutuhkan saat pasien berobat kembali ke rumah sakit (Janwarin, 2019).

Rekam medis yang bermutu merupakan rekam medis yang akurat, valid, lengkap serta tepat waktu. Tepat waktu disini mempunyai arti bahwa pasien harus segera dibuatkan dokumen rekam medis dan segera dilengkapi isinya setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter maupun petugas kesehatan yang lain. Rekam medis yang sudah terisi dengan lengkap harus segera dikembalikan ke ruang filling sesuai batas waktu yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengembalian dokumen rekam medis (Lestari dan Muflihatin, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Permata Bunda pada Bulan Agustus, peneliti mengamati bahwa pengembalian dokumen rekam medis rawat inap ke ruang filling masih sering mengalami keterlambatan, dimana dokumen tersebut dikembalikan melebihi batas waktu yang telah ditentukan dalam SOP. Dari jumlah 38 DRM pasien rawat inap di RS Permata Bunda pada Bulan Juni 2021, ditemukan sebanyak 31 DRM yang terlambat dikembalikan dan 7 DRM yang dikembalikan secara tepat waktu. Selain itu, terkadang petugas rekam medis masih kesulitan mencari dokumen rekam medis pasien, karena dokumen tidak ditemukan dalam rak. Dokumen rekam medis yang tidak ditemukan di rak, biasanya masih berada di ruang perawatan pasien yang mana dokumen tersebut terkadang belum diisi atau dilengkapi oleh dokter atau petugas kesehatan lain yang telah memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, hal lain yang menyebabkan dokumen tidak ditemukan adalah karena dokumen rekam medis dipinjam oleh pihak poli atau unit penunjang lain yang digunakan untuk memperoleh data pasien yang dibutuhkan saat itu dan tidak kunjung dikembalikan ke ruang filling.

Dokumen rekam medis yang terlambat dikembalikan bisa menimbulkan beberapa masalah diantaranya pelayanan terhadap pasien tertunda. Pasien harus menunggu lebih lama, karena pasien tidak akan mendapatkan pelayanan tanpa dokumen rekam medis. Hal inilah yang terkadang dapat menyebabkan pasien komplain. Selain itu, terkadang apabila dokumen rekam medis pasien tidak kunjung ditemukan, maka petugas TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) akan membuat dokumen rekam medis pasien yang baru. Dokumen rekam medis yang

terlambat dikembalikan juga akan menghambat kegiatan pengolahan dan pelaporan dokumen rekam medis seperti assembling, koding penyakit dan tindakan, analisis kualitatif dan kuantitatif, indeksing, serta dapat menyebabkan kehilangan dan kerusakan dokumen rekam medis karena tidak diletakkan ditempat yang seharusnya. Masalah-masalah tersebut terjadi karena beberapa faktor diantaranya yaitu, dokumen rekam medis yang belum terisi dengan lengkap oleh dokter maupun petugas kesehatan lain yang telah memberikan pelayanan kepada pasien, kurangnya pengetahuan petugas tentang batas waktu pengembalian dokumen rekam medis (Dilla, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hikmah,dkk di RSD Kalisat, menjelaskan bahwa keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap di rumah sakit tersebut disebabkan karena beberapa faktor diantaranya yaitu faktor man, method, machin, dan materials. Faktor man (Sumber Daya Manusia) disini mengarah kepada tingkat pendidikan petugas. Faktor method mengarah kepada jarak yang ditempuh untuk mengembalikan dokumen rekam medis dari ruang perawatan (ruang rawat inap) sampai ke ruang rekam medis. Faktor machines mengarah kepada alat komunikasi yang digunakan untuk mempermudah dalam menghubungi ruang rawat inap. Dan yang terakhir yaitu faktor materials, yakni berupa dokumen rekam medis yang masih belum diisi dan dilengkapi oleh dokter secara tepat waktu (Hikmah, 2019).

Berdasarkan Teori Lawrence Grence (1980) dalam Notoatmodjo (2010), keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dapat dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu faktor predisposisi, faktor pemungkin, dan faktor penguat. Faktor predisposisi mengarah kepada tingkat pengetahuan petugas tentang batas waktu pengembalian dokumen rekam medis rawat inap dari ruang perawatan ke ruang rekam medis. Faktor pemungkin mengarah kepada sarana dan prasarana seperti tingkat ketelitian petugas ketika melakukan penginputan pengembalian dokumen rekam medis. Faktor penguat mengarah kepada suatu motivasi supaya petugas tidak lagi melebihi batas waktu pengembalian dokumen rekam medis rawat inap (Agustin, RU dan Feby Erawantini, 2020).

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Bunda”. Peneliti menggunakan metode Fishbone yang terdiri dari 5M yaitu *man*, *materials*, *machines*, *methode*, dan *money*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti akan membahas tentang apakah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Permata Bunda Malang.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Permata Bunda Malang.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mendeskripsikan faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian DRM rawat Inap dengan pendekatan fishbone
- b. Mendeskripsikan faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap di RS Permata Bunda dari faktor *man*, *material*, *methode*, *machines*, dan *money*

## **D. Manfaat**

### **1. Aspek Teoritis (Keilmuan)**

Dengan adanya penelitian ini, semoga bisa menambah wawasan dan pengetahuan para petugas tentang batas waktu pengembalian dokumen rekam medis rawat inap.

### **2. Aspek Praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Dapat menerapkan ilmu yang selama ini telah diberikan oleh dosen kepada mahasiswa di semester sebelumnya serta bisa menambah

wawasan dan pengetahuan tentang faktor penyebab keterlambatan pengembalian DRM rawat inap.

**b. Bagi Rumah sakit**

Penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi tentang keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap. supaya kedepannya permasalahan ini bisa segera teratasi karena DRM termasuk bagian yang sangat penting dan selalu dibutuhkan saat pasien berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan dan tindakan.

**c. Bagi masyarakat**

Dengan adanya penelitian ini, maka masyarakat tidak akan terlalu lama menunggu proses pelayanan pasien dan bisa segera teratasi dengan cepat apabila dokumen rekam medis sudah tersedia di rak filling

**d. Bagi petugas**

penelitian ini diharapkan bisa menggerakkan petugas untuk mengimplementasikannya sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu tepat waktu dalam pengembalian berkas rekam medis rawat inap selama 2x24 jam.