



Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Deanissa Aulia*, Gamasiano Alfiansyah, Maya Weka Santi, Sabran

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

Abstrak: Waktu tunggu rata-rata untuk mendapatkan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember mencapai 56,7 menit, melewati batas standar pelayanan minimal yang seharusnya tidak lebih dari 10 menit. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember menggunakan unsur manajemen 5M. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dokumentasi, observasi, wawancara dan USG. Subjek penelitian yaitu 1 kepala unit rekam medis, 5 petugas filling, 4 petugas pendaftaran, dan 3 perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel man, kurangnya pengetahuan petugas. Method, belum ada SOP penyediaan rekam medis rawat jalan. Machine, SIMRS error. Media, ruang filling tidak strategis dan terdapat petugas datang terlambat. Motivation belum adanya punishment. Upaya perbaikan masalah yaitu memindahkan ruang filling di lantai 2 berdampingan dengan tempat pendaftaran rawat jalan di lantai 1 dan beralih menggunakan Rekam Medis Elektronik. Saran yang diberikan kepada Rumah Sakit Baladhika Husada sebaiknya merelokasi ruang filling dan mengembangkan SIMRS yang ada menjadi 100% Rekam Medis Elektronik.

Kata Kunci: Penyediaan, Rekam medis, Rawat jalan, 5M, Rumah sakit

DOI:

<https://doi.org/10.47134/mpk.v1i2.6010>

*Correspondence: Deanissa Aulia

Email: auliadeanissa@gmail.com

Received: 19-01-2024

Accepted: 08-07-2024

Published: 08-08-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The average waiting time to obtain outpatient medical records at the Baladhika Husada Jember Hospital reached 56.7 minutes, exceeding the minimum service standard which should be no more than 10 minutes. The aim of the research was to analyze the factors that cause the long time to provide outpatient medical records at the Baladhika Husada Jember Hospital used the 5M management elements. This research used qualitative methods with data collection techniques of documentation, observation, interviews, urgency, seriousness, and growth. The research subjects were 1 head of the medical records unit, 5 filling officers, 4 registration officers, and 3 nurses. The research results were show that the man variable was the lack of knowledge of officers. Method, there was no SOP for providing outpatient medical records. Machine, SIMRS error. Media, filling rooms were not strategic and there were officers who arrived late. Motivation without punishment. Efforts to fix the problem include moving the filling room on the 2nd floor adjacent to the outpatient registration area on the 1st floor and switching to using Electronic Medical Records. The advice given to Baladhika Husada Hospital is to relocate the filling room and develop the existing SIMRS to become 100% Electronic Medical Records.

Keywords: Provision, Medical records, Outpatient, 5M, Hospital

Pendahuluan

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif kepada individu secara menyeluruh. Rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan yang mencakup aspek preventif, kuratif, promotif, dan rehabilitatif.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit dengan tegas menetapkan kewajiban bagi setiap rumah sakit di Indonesia untuk melaksanakan administrasi rekam medis. Rekam medis ialah dokumen yang memuat data terkait hasil pemeriksaan, jenis pengobatan yang diberikan, identitas pasien, dan berbagai layanan lain yang diberikan kepada pasien. Evaluasi kualitas rekam medis di rumah sakit melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek, termasuk waktu penyediaan rekam medis untuk pasien rawat jalan.

Ketersediaan rekam medis pasien dalam waktu yang sesuai dianggap sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang memengaruhi akses terhadap layanan tersebut. Waktu pelayanan rekam medis rawat jalan adalah durasi yang diperlukan oleh petugas, dimulai dari proses pendaftaran pasien hingga rekam medis pasien tersedia di poliklinik yang menjadi tujuannya. Studi pendahuluan pada bulan April 2022 menunjukkan adanya masalah dalam pelayanan terkait lamanya waktu Pemenuhan rekam medis pasien di layanan rawat jalan. Waktu yang dibutuhkan tersebut melampaui batas waktu minimal pelayanan, yang seharusnya tidak lebih dari 10 menit. Data *respon time* penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember diuraikan pada Tabel 1 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. *Respon Time* Lama Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Bulan April 2022 di Rumah Sakit Baladhika Husada

Pasien Ke-	Jenis Pasien	Total Lama Waktu (Menit)
1	Lama	52, 91
2	Lama	75, 51
3	Baru	68, 98
4	Lama	55, 46
5	Lama	27, 8
6	Lama	8, 83
7	Baru	109, 71
8	Baru	113, 43
9	Lama	23, 26
10	Baru	31,52
Rata Rata		56, 7

Sumber: Data Sekunder (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata – rata durasi waktu untuk penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember mencapai 56,7 menit. Lama waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember melebihi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan yaitu <10 menit. Waktu penyediaan rekam medis terlama yaitu 109, 71 menit. Lama waktu penyediaan rekam medis yang melebihi standar dapat mengakibatkan rendahnya mutu pelayanan. Selain itu pasien yang harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan rekam medis mereka mungkin merasa tidak puas dengan layanan rumah sakit. Situasi ini dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit dan keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa layanan pendaftaran yang memakan waktu dan antrian panjang di loket dapat mengakibatkan ketidakefektifan dalam penyelenggaraan

pelayanan kesehatan. Lamanya proses penyediaan rekam medis untuk rawat jalan dapat diatribusikan pada berbagai faktor yang terkait dengan unsur manajemen 5M. Teori Gaspersz mengindikasikan bahwa masalah yang konsisten muncul berasal dari elemen-elemen proses 5M, yaitu *Man, Method, Machine, Media, dan Motivation*.

Kurangnya pengetahuan petugas filling dan perawat telah diidentifikasi sebagai penyebab lamanya proses penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Kondisi ini termasuk dalam unsur manajemen penyediaan dokumen medis yang berdampak langsung pada peningkatan waktu tunggu pasien. Ketidaktersediaan SOP yang spesifik terkait penyediaan rekam medis rawat jalan menyebabkan kurangnya pedoman yang jelas bagi petugas, masalah ini dapat dikaitkan dengan unsur *method*. Ruangan *filling* rekam medis yang sempit dan letaknya yang tidak strategis juga menjadi faktor yang termasuk dalam unsur *media*. Penelitian ini akan memanfaatkan pendekatan *Growth, Seriousness, dan Urgency* untuk mengidentifikasi prioritas masalah yang menjadi penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan. Selanjutnya, akan dilakukan penyusunan rekomendasi perbaikan dengan menggunakan metode *Brainstorming*. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, dengan menggunakan kerangka unsur manajemen 5M (*Machine, Media, Man, Method, dan Motivation*).

Metodologi

Jenis Penelitian

Penelitian ini tidak memiliki masalah etik dengan diberikannya persetujuan oleh komisi etik bahwa penelitian ini layak untuk dilanjutkan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menyelidiki lebih mendalam kondisi objek terkait dengan faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Analisis dilakukan berdasarkan kerangka unsur manajemen 5M yang mencakup *man* yang terdiri dari sub variabel pendidikan, pengetahuan, dan pelatihan. *Method* yang terdiri dari sub variabel SOP (Standar Operasional Prosedur). *Machine* yang terdiri dari sub variabel SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan Rak *Filling*. *Media* yang terdiri dari sub variabel Ruang *Filling* dan Waktu Kerja dan *Motivation* yang terdiri dari sub variabel *Reward* dan *Punishment*.

Objek dan Informan Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan. Informan dalam penelitian ini adalah 1 Kepala Unit Rekam Medis, 5 Petugas Filling, 4 Petugas Pendaftaran dan 3 Perawat.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan sejumlah teknik, termasuk dokumentasi, wawancara, dan observasi. Selain itu, metode *Growth, Seriousness, Urgency*, digunakan untuk merangkai prioritas masalah yang memerlukan penyelesaian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mencakup panduan observasi, panduan wawancara, panduan penggunaan metode *Growth, Seriousness, Urgency* serta panduan *brainstorming*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan melibatkan beberapa tahap, yaitu Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion/Verification*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Reduksi Data (*Data Reduction*). Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara, selanjutnya menjalani tahap reduksi data untuk menghilangkan informasi yang dianggap tidak relevan. Kemudian, hasil data disajikan dalam bentuk narasi berdasarkan wawancara dan observasi, yang akan menjadi dasar untuk penarikan kesimpulan setelah penelitian selesai. Uji keabsahan data dalam penelitian ini ditekankan pada metode triangulasi dalam pengujian kredibilitas. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan mengecek dan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda dan triangulasi teknik untuk mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Hasil dan Pembahasan

Menganalisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Unsur *Man* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Pendidikan

Pendidikan merupakan upaya yang disadari dan direncanakan guna menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan. Hal ini bertujuan agar peserta didik dapat aktif mengembangkan potensi diri mereka, termasuk, kemampuan pengendalian diri, keagamaan, peningkatan kecerdasan, pembentukan kepribadian, penguasaan ketrampilan yang diperlukan baik untuk diri sendiri maupun untuk masyarakat, serta pengembangan akhlak mulia. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi tingkat pendidikan petugas rekam medis dan pendaftaran pasien rawat jalan yang disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Petugas Rekam Medis dan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

No	Informan	Tingkat Pendidikan	Jabatan
1	Informan 1	D4 Rekam Medis	Kepala Unit Rekam Medis
2	Informan 2	SMK Teknik Mesin	Petugas <i>Filling</i>
3	Informan 3	SMK Perdagangan	Petugas <i>Filling</i>
4	Informan 4	SMK Komputer	Petugas <i>Filling</i>
5	Informan 5	SMA	Petugas <i>Filling</i>
6	Informan 6	SMK Penjualan	Petugas <i>Filling</i>
7	Informan 7	SMA	Petugas Pendaftaran
8	Informan 8	SMA	Petugas Pendaftaran
9	Informan 9	S1 Teknologi Informasi	Petugas Pendaftaran
10	Informan 10	SMK Tata Busana	Petugas Pendaftaran

Sumber : Data Primer (2023)

Tabel 2. menunjukkan bahwa hanya satu petugas, yaitu informan 1, yang memiliki latar belakang pendidikan D4 Rekam Medis, sementara petugas lainnya bukan lulusan rekam medis, melainkan memiliki kualifikasi pendidikan SMA/SMK dan S1 dari jurusan yang berbeda. Hal ini pendidikan petugas *filling* dan pendaftaran masih belum sepenuhnya

memenuhi standar kualifikasi pendidikan perekam medis. Petugas rekam medis yang memiliki tanggung jawab dalam penyediaan rekam medis untuk pasien rawat jalan diharapkan memiliki setidaknya kualifikasi pendidikan formal D3 Rekam Medis. Pendidikan merupakan indikator kemampuan seseorang dalam bekerja, dan tingkat pendidikan dianggap sangat signifikan dalam pelaksanaan tugasnya. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan yang lebih luas dan mampu menjalankan tugasnya dengan efisien. Dalam hal ini pendidikan menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Pengetahuan

Pengetahuan adalah produk dari proses pengamatan manusia atau pemahaman seseorang terhadap suatu objek melalui indra yang dimilikinya, seperti melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, dan sebagainya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas yang terlibat dalam penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember masih belum sepenuhnya menaati standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan, aturan pengembalian rekam medis rawat jalan ke ruang filling, dan standar kelengkapan pengisian rekam medis rawat jalan. Kesimpulan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dengan batas waktu penyediaan rekam medis rawat jalan:

"Penyediaan ada Standar Pelayanan Minimalnya 10 menit di rawat jalan." (Informan 1)

Pernyataan yang berbeda diungkapkan oleh informan 3 yaitu petugas *filling* yang kurang paham terkait batas lama waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan. Berikut adalah hasil wawancara dengan informan.

"Kurang tahu ya dek." (Informan 3)

Kurangnya pengetahuan petugas ini disebabkan karena petugas tidak pernah membaca peraturan dan SOP terkait penyediaan rekam medis rawat jalan secara langsung. Ketidakhahaman terkait penyediaan rekam medis, termasuk kurangnya pengetahuan mengenai waktu penyediaan rekam medis dan prosedur penyediaannya, dapat mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien [12]. Dalam hal ini pengetahuan menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Pelatihan

Pelatihan adalah tindakan yang diambil untuk meningkatkan keterampilan dan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam pengembangan aspek kecerdasan dan karakter. Dalam konteks penelitian ini, pelatihan merujuk pada kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan mengembangkan kompetensi petugas *filling* dan petugas pendaftaran rawat jalan dalam proses penyediaan rekam medis ke TPPRJ. Tujuan pokoknya adalah untuk memfasilitasi pencapaian waktu penyediaan rekam medis rawat jalan agar memenuhi standar pelayanan minimum. Aktivitas pelatihan mencakup seminar dan program terkait manajemen rekam medis. Berikut adalah kutipan hasil wawancara informan mengenai pelatihan rekam medis.

"Orientasi awal pegawai baru saja dik, kalau pelatihan rekam medis belum ada." (Informan 1)

“Belum pernah, pelatihan dasar dari unit rekam medis.” (Informan 4)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala unit rekam medis sebelumnya mengikuti pelatihan, namun pelatihan yang diikuti tidak relevan dengan pengelolaan dan penyediaan rekam medis di rawat jalan. Di sisi lain, petugas pengisian informasi mengungkapkan bahwa mereka belum pernah mengikuti pelatihan dasar baik dari luar maupun dari dalam unit rekam medis. Pelatihan sangat penting dalam meningkatkan kualitas, produktivitas kerja, kedisiplinan. Pelatihan kerja bertujuan untuk mempersiapkan dan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan petugas dalam penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Dengan demikian, diharapkan bahwa pelatihan tersebut dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja para petugas tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sub variabel pelatihan termasuk sebagai faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Menganalisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Unsur *Method* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Prosedur Operasional (SOP) merupakan instruksi formal yang dijabarkan untuk menyelesaikan pekerjaan rutin tertentu. SOP memberikan pedoman yang tepat menurut keputusan bersama, dilakukan pelaksanaan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan di fasilitas kesehatan. Instruksi tersebut didasarkan pada standar profesi. Ketiadaan SOP terkait penyediaan rekam medis rawat jalan dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses tersebut. Informasi diperoleh bahwa sosialisasi SOP belum pernah dilakukan, dan pengetahuan diberikan hanya secara lisan oleh petugas sebelumnya, seperti yang diungkapkan dalam hasil wawancara dengan informan.

“Belum pernah diadakan sosialisasi SOP.” (Informan 4)

“Belum pernah sosialisasi.” (Informan 7)

Pernyataan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi SOP masih belum pernah dilakukan, hanya informasi lisan yang diberikan oleh petugas sebelumnya. Sehingga dalam pelaksanaan kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan masih belum optimal. Temuan dari penelitian lain menunjukkan bahwa keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan diseminasi informasi terkait kegiatan rekam medis rawat jalan dapat memberikan dukungan yang signifikan bagi petugas dalam menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan aturan atau prosedur yang berlaku. Dalam hal ini sub variabel SOP menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

Menganalisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Unsur *Machine* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Dalam penelitian ini, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dianalisis merupakan suatu kerangka teknologi informasi yang mengelola semua tahapan layanan untuk mendukung proses penyediaan rekam medis rawat jalan. SIMRS memiliki fungsi sebagai sistem teknologi informasi komunikasi yang mengintegrasikan berbagai

proses pelayanan di Rumah Sakit. Ini membentuk jaringan pelaporan, prosedur administrasi, dan koordinasi, untuk memastikan perolehan informasi yang akurat dan tepat. SIMRS sendiri merupakan elemen yang tak terpisahkan dari Sistem Informasi Kesehatan secara keseluruhan. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit telah ada untuk mendukung layanan penyediaan rekam medis rawat jalan Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 82 Tahun 2013, setiap Rumah Sakit diwajibkan untuk menyelenggarakan SIMRS. SIMRS yang diterapkan pada layanan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember terbukti sangat *user-friendly*. Namun SIMRS dalam pelayanan pendaftaran pasien dan penyediaan rekam medis masih terjadi *error* yang dapat mengganggu proses pelayanan rekam medis pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan informan berikut.

"Ya pernah dan lemot dek." (Informan 6)

"Pernah, kita mulai dari awal kalau ada yang error saat proses pendaftaran, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama lagi." (Informan 7)

Terjadi kelambatan pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di mana SIMRS tiba-tiba menjadi lemot dan tidak dapat dioperasikan, mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat. Dalam kondisi *error* tersebut, petugas harus memulai proses pendaftaran pasien dari awal, yang memerlukan waktu lebih lama, seperti yang diungkapkan oleh informan. Situasi ini sesuai dengan hasil penelitian yang mencatat bahwa kelambatan dalam penyediaan rekam medis disebabkan oleh kegagalan pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yang pada akhirnya menghambat proses pengajuan berkas rekam medis pasien. Dalam hal ini Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Rak Filling

Dalam konteks penelitian ini, istilah "Rak *Filling*" merujuk pada fasilitas penyimpanan rekam medis yang dirancang untuk memfasilitasi proses penyediaan rekam medis rawat jalan. Rak rekam medis berfungsi sebagai tempat penyimpanan arsip atau dokumen rekam medis, bertujuan untuk mempermudah penyimpanan dan pengambilan kembali dokumen di ruang penyimpanan. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk menjaga kerahasiaan dokumen rekam medis. Menurut hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa kondisi rak *filling* yang digunakan masih belum memenuhi standar. Unit rekam medis perlu adanya penyimpanan yang sesuai standar ergonomi yaitu rak *roll o'pack* serta memperhatikan luas ruangan yang ada. Beberapa kekurangan teridentifikasi, seperti belum adanya penggunaan rak *roll o'pack*, penggunaan pembatas rak berbahan kayu triplek yang dapat membahayakan petugas saat mengambil rekam medis. Terdapat situasi di mana sejumlah rekam medis tidak dapat dimasukkan ke dalam rak *filling* karena adanya keterbatasan ruang penyimpanan. Situasi ini menyebabkan beberapa rekam medis ditempatkan dengan tidak tepat (*missfile*). Kesimpulan ini juga didukung oleh informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait.

"Kurang sesuai standar, besi nya sudah rusak, perlu diganti raknya." (Informan 2)

“Kurang harus diperbaiki lagi berkas tiap bulan nambah terus, ruangnya kurang besar juga.” (Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara bahwasannya kondisi rak *filling* yang digunakan kurang sesuai standar yang seharusnya menggunakan rak *roll o’pack* tetapi menggunakan rak susun besi terbuka. Sejatinya unit rekam medis perlu adanya penggunaan rak *roll o’pack* yang sesuai dengan standar ergonomi. Hal ini menyebabkan semakin lamanya penyediaan rekam medis rawat jalan karena petugas kesulitan mencari berkas yang ditumpuk diluar rak. Keterbatasan dan ketidakmampuan rak *filling* dalam menampung dokumen rekam medis secara efisien akan mengakibatkan kelambatan dalam penyediaan rekam medis rawat jalan. Dalam hal ini sub variabel Rak *Filling* menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Menganalisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Unsur *Media* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Ruang *Filling*

Ruang *filling* yang menjadi fokus penelitian ini merujuk pada tempat penyimpanan dokumen rekam medis rawat jalan, yang dirancang untuk memudahkan penyediaan rekam medis rawat jalan. *Filling*, atau ruang penyimpanan, berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan, merapikan, atau menata berkas rekam medis guna memudahkan pengambilan kembali. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kondisi ruang *filling* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember masih belum optimal untuk penggunaan sehari-hari dan belum strategis. Ruang *filling* yang tidak memadai dan posisinya yang tidak strategis terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan berkontribusi pada keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Pernyataan ini dapat didukung oleh hasil wawancara sebagai berikut.

“Belum strategis, petugas filling itu capek naik turun, lantai 1 dan 2.” (Informan 1)

“Tidak strategis, karena jarak terlalu jauh, lantainya juga dilantai 2 kalau bisa berdampingan dengan pendaftaran.” (Informan 4)

Letak ruang *filling* masih belum strategis dengan TPPRJ, karena letak ruang *filling* berada dilantai 2 sedangkan TPPRJ berada di lantai 1. Hal ini membuat petugas kelelahan saat mendistribusikan rekam medis, karena tidak menggunakan *lift* melainkan menggunakan tangga saat. Sehingga saat mendistribusikan rekam medis rawat jalan, petugas menunggu 10 – 15 tumpukan rekam medis sesuai poli setelah itu dikirimkan ke masing-masing poli. Hal ini tidak sejalan tentang persyaratan ruang penyimpanan berkas rekam medis letaknya harus strategis, sehingga mudah dan cepat saat pengambilan, penyimpanan dan pendistribusian. Dalam hal ini sub variabel ruang *filling* menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Waktu Kerja

Waktu kerja, sebagaimana dimaksud dalam penelitian ini, merujuk pada periode waktu yang diperlukan oleh petugas pendaftaran dan petugas *filling* untuk menyelesaikan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit. Pengukuran waktu kerja berhubungan dengan usaha untuk mengidentifikasi durasi yang diperlukan untuk

menyelesaikan suatu tugas. Waktu baku merujuk pada perkiraan waktu yang diperlukan oleh seorang pekerja dengan tingkat kemampuan yang sejalan dengan rata-rata untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu. Dari hasil penelitian, terungkap bahwa masih ada petugas yang datang terlambat atau tidak mematuhi jadwal kerja yang telah ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara berikut.

“Ada yang terlambat 1 dan 2 sangat menghambat pelayanan missal 1 loket buka semua hanya 2 loket.” (Informan 1)

“Ada, menghambat karna waktu masuk kerjanya sudah ditentukan jam segitu, tetapi ga setiap hari. Cuma kan loket biasanya jalan 3 ini Cuma jalan 2, jadi sangat menghambat pada waktu pelayanan.” (Informan 10)

Berdasarkan hasil wawancara masih ada petugas yang datang terlambat atau tidak datang sesuai jam kerjanya. Sehingga menghambat pada pelayanan rekam medis rawat jalan dan pendaftaran pasien yang seharusnya membuka 3 loket pendaftaran hanya berjalan 2 loket saja. Selain itu, petugas yang datang terlambat akan digantikan terlebih dahulu oleh petugas *shift* sebelumnya, hal ini akan melebihi waktu kerja yang ditentukan oleh unit rekam medis yaitu 8 jam bekerja. Menurut penelitian yang mencatat bahwa keterlambatan waktu kedatangan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam bidang rekam medis, mulai dari tahap pendaftaran hingga pengambilan berkas rekam medis dari ruang *filling*. Keterlambatan tersebut mempengaruhi kualitas mutu pelayanan dibagian rekam medis. Dalam hal ini disimpulkan bahwa sub variabel waktu kerja menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Menganalisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Unsur *Motivation* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Reward

Reward (Penghargaan) dalam konteks penelitian ini merujuk pada bentuk apresiasi yang diberikan oleh kepala rumah sakit kepada petugas *filling* dan petugas pendaftaran yang terlibat dalam kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit. Penghargaan merupakan strategi yang diterapkan oleh individu atau organisasi untuk mengakui dan menunjukkan penghargaan kepada mereka yang berhasil menyelesaikan tugas dengan baik dan meraih prestasi sehingga mereka terus mencapai prestasi dan melaksanakan tugas dengan baik [23]. Dari temuan penelitian, diketahui bahwa petugas rekam medis tidak hanya menerima gaji sebagai bentuk penghargaan, melainkan juga mendapatkan jasa pelayanan. Temuan ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara dengan informan yang relevan.

“Ada dek, tiap bulan gaji itu juga ada jaspel sendiri tiap pegawai disini baik pns maupun non pns.” (Informan 1)

Jasa pelayanan tersebut didapatkan petugas bersamaan dengan diberikannya gaji. Petugas PNS maupun petugas non PNS juga mendapatkan jasa pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sudah terdapat pemberian *reward* yang diberikan karumkit kepada petugas dalam bentuk bonus insentif yaitu jasa pelayanan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa memberikan insentif, bonus, atau jasa pelayanan bertujuan untuk meningkatkan

kesejahteraan dan motivasi para pegawai. Sehingga pemberian *reward* kepada petugas khususnya petugas rekam medis sudah dilakukan. Dalam hal ini sub variabel *reward* (penghargaan) tidak menjadi faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Punishment

Punishment yang menjadi fokus penelitian ini mengacu pada sanksi atau hukuman yang dikenakan oleh kepala rumah sakit kepada petugas rekam medis yang terlibat dalam penyediaan rekam medis rawat jalan yang tidak sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan. *Punishment*, atau sanksi, berfungsi sebagai ancaman hukuman dengan tujuan untuk memperbaiki performa karyawan yang melakukan pelanggaran, memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, dan memberikan pengajaran kepada pelanggar. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, terungkap bahwa belum ada pemberian sanksi kepada petugas rekam medis yang tidak menjalankan tugasnya sesuai ketentuan. Pernyataan tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan informan berikut.

“Belum ada hanya teguran lisan” (Informan 1)

“Tidak ada dek” (Informan 9)

Belum ada pemberian sanksi tegas di bagian rekam medis sebagai salah satu cara untuk memotivasi petugas agar meningkatkan semangat kerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai aturan yang berlaku. Memberikan teguran sebagai sanksi kepada petugas bertujuan untuk menciptakan efek jera, sehingga kesalahan dalam keterlambatan penyediaan rekam medis dapat dihindari di masa yang akan datang. Sehingga kepala unit rekam medis perlu memberlakukan sistem *punishment* (sanksi) kepada petugas rekam medis sebagai bahan motivasi petugas dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai standar. Dalam hal ini sub variabel *punishment* (sanksi) termasuk sebagai faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

Menentukan Prioritas Masalah Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Menggunakan Metode USG

Analisis prioritas masalah yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan metode *Growth*, *Seriousness*, *Urgency*. USG digunakan sebagai sarana untuk menentukan prioritas dalam menangani isu-isu yang perlu diatasi. Proses penyelesaian masalah dilakukan dengan mengevaluasi tingkat urgensi, tingkat keseriusan, dan perkembangan isu dengan memberikan penilaian menggunakan skala nilai 1-5. Isu yang meraih nilai total paling tinggi akan dianggap sebagai masalah yang menjadi prioritas utama dalam hal faktor penyebab lamanya proses penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada.

Tabel 3. Hasil Ranking USG

No	Masalah	Skor	Ranking
1.	Latar belakang pendidikan petugas tidak berasal dari rekam medis	106	VIII
2.	Kurangnya pengetahuan petugas mengenai standar waktu tunggu pendaftaran pasien ≤ 10 menit	98	XII
3.	Kurangnya pengetahuan perawat mengenai standar pengembalian rekam medis rawat jalan ke ruang <i>filling</i> 1 x 24 jam.	105	IX

No	Masalah	Skor	Ranking
4.	Kurangnya pengetahuan perawat mengenai standar kelengkapan pengisian rekam medis adalah 100%.	130	III
5.	Belum adanya pelatihan rutin terkait rekam medis.	110	VI
6.	Belum adanya SOP penyediaan rekam medis rawat jalan.	97	XIII
7.	Belum pernah disosialisasikannya SOP penyediaan rekam medis dan pendaftaran pasien rawat jalan	104	X
8.	Masih sering terjadinya <i>error</i> pada SIMRS	135	II
9.	Belum mencukupinya kapasitas rak <i>filling</i> sehingga banyak berkas rekam medis yang tercecer	120	IV
10.	Kondisi ruangan <i>filling</i> yang kurang luas.	116	V
11.	Jarak ruang <i>filling</i> dengan TPPRJ cukup jauh sehingga petugas mengalami kelelahan saat mendistribusikan rekam medis.	136	I
12.	Petugas masih banyak yang sering datang terlambat sehingga dapat menghambat pekerjaan.	101	XI
13.	Belum adanya <i>punishment</i>	109	VII

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh 3 prioritas dalam urutan ranking permasalahan faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Pertama, jarak ruang *filling* dengan TPPRJ cukup jauh sehingga petugas mengalami kelelahan saat mendistribusikan rekam medis dengan total skor sebesar 136. Kedua, masih sering terjadinya *error* pada SIMRS dengan total skor sebesar 135. Ketiga, kurangnya pengetahuan perawat mengenai standar kelengkapan pengisian rekam medis adalah 100% dengan total skor sebesar 130.

Menyusun Upaya Rekomendasi Perbaikan Masalah Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan dengan Metode *Brainstorming* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

Usulan perbaikan berdasarkan analisis masalah yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember diformulasikan melalui sesi *Brainstorming*, sebagaimana tercatat dalam Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Upaya Perbaikan Masalah Menggunakan *Brainstorming*

No	Permasalahan	Upaya Perbaikan Masalah
1.	Jarak ruang <i>filling</i> dengan TPPRJ cukup jauh sehingga petugas mengalami kelelahan saat mendistribusikan rekam medis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memindahkan ruang <i>filling</i> berdampingan dengan TPPRJ di lantai 1 agar letaknya strategis sehingga cepat dalam pengambilan rekam medis. 2. Beralih menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME).
2.	Masih sering terjadinya <i>error</i> pada SIMRS.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaporkan pada pihak IT untuk melakukan perbaikan (<i>maintenance</i>) dan pengembangan SIMRS dan merubah jaringan menjadi lebih cepat khususnya di unit pendaftaran dan unit rekam medis. 2. Menyiapkan <i>software</i> cadangan berbasis desktop, seperti <i>Microsoft Excel</i>, yang dapat digunakan sebagai alternatif sementara untuk mendukung proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan penyediaan rekam medis rawat jalan

No	Permasalahan	Upaya Perbaikan Masalah
3.	Kurangnya pengetahuan perawat mengenai standar kelengkapan pengisian rekam medis adalah 100%.	1. Dilakukannya sosialisasi dan pertemuan rutin dari pihak rekam medis kepada perawat mengenai SOP pengisian rekam medis dan pentingnya kelengkapan rekam medis.

Berdasarkan Tabel 4 hasil upaya perbaikan masalah lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember menggunakan *Brainstorming* dimana permasalahan pertama jarak ruang *filling* dengan TPPRJ cukup jauh sehingga petugas mengalami kelelahan saat mendistribusikan rekam medis. Upaya perbaikan yang dilakukan yaitu memindahkan ruang *filling* berdampingan dengan TPPRJ di lantai 1 agar letaknya strategis sehingga cepat dalam pengambilan rekam medis. Upaya perbaikan yang kedua yaitu beralih menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) untuk mengurangi waktu penyediaan rekam medis. Permasalahan kedua yaitu masih sering terjadinya *error* pada SIMRS sehingga menghambat pelayanan penyediaan rekam medis rawat jalan. Adapun upaya perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan melaporkan pada pihak IT untuk melakukan perbaikan dan pengembangan SIMRS serta merubah jaringan menjadi lebih cepat. Upaya perbaikan yang kedua yaitu menyiapkan *software* cadangan berbasis *desktop* seperti *Microsoft Excel* yang dapat digunakan sementara untuk membantu proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan penyediaan rekam medis rawat jalan. Permasalahan ketiga yaitu kurangnya pengetahuan perawat mengenai standar kelengkapan pengisian rekam medis adalah 100%. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan dilakukannya sosialisasi dari pihak rekam medis kepada pihak perawat mengenai SOP pengisian rekam medis dan pentingnya kelengkapan rekam medis.

Simpulan

Hasil penelitian terkait faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Unsur *man* yaitu latar belakang pendidikan petugas bukan berasal dari rekam medis, kurangnya pengetahuan petugas dan perawat, belum adanya pelatihan rutin terkait rekam medis.
2. Unsur *method* yaitu belum adanya SOP penyediaan rekam medis rawat jalan, serta belum pernah disosialisasikannya SOP pendaftaran pasien rawat jalan dan penyediaan rekam medis.
3. Unsur *machine* yaitu masih terjadinya *error* pada SIMRS, dan belum mencukupinya kapasitas rak *filling*.
4. Unsur *media*, yaitu kondisi ruang *filling* yang kurang luas, serta masih ada petugas yang sering datang terlambat.
5. Unsur *motivation* yaitu ketiadaan *punishment* (sanksi) yang diberikan.
6. Berdasarkan hasil prioritas masalah dengan menggunakan USG didapatkan prioritas masalah pertama yaitu jarak ruang *filling* dengan TPPRJ cukup jauh. Prioritas masalah kedua yaitu masih sering terjadinya *error* pada SIMRS dan prioritas masalah ketiga yaitu

kurangnya pengetahuan perawat mengenai standar kelengkapan pengisian rekam medis.

7. Upaya rekomendasi perbaikan masalah dengan menggunakan *brainstorming* didapatkan solusi yaitu memindahkan ruang *filling* berdampingan dengan TPPRJ di lantai 1 atau beralih menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME), melaporkan pada pihak IT untuk melakukan perbaikan (*maintenance*) SIMRS, menyiapkan *software* cadangan berbasis *desktop* seperti *Microsoft Excel*, serta dilakukannya sosialisasi dan pertemuan rutin dari pihak rekam medis kepada perawat mengenai SOP pengisian rekam medis dan pentingnya kelengkapan rekam medis.

Saran

1. Kepala Rumah Sakit Baladhika Husada Jember sebaiknya melakukan relokasi ruangan *filling* ke lantai 1 berdekatan dengan tempat pendaftaran rawat jalan tepatnya diruangan yang tidak digunakan seperti aula lama.
2. Rumah Sakit Baladhika Husada Jember sebaiknya mengembangkan SIMRS yang ada menjadi Rekam Medis Elektronik (RME) 100% dengan tujuan mempercepat waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan penyediaan rekam medis rawat jalan.
3. Rumah Sakit Baladhika Husada disarankan untuk melaksanakan program sosialisasi tentang pentingnya melengkapi pengisian rekam medis rawat jalan dan mengembalikannya ke ruang *filling* dalam waktu 1 x 24 jam oleh tim rekam medis. Langkah ini diambil untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan, terutama perawat.

Referensi

- A. C. Daud, D. Waluyo, and H. Nanto, "Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Kabila Tahun 2019," vol. I, no. I, pp. 25–31, 2021.
- A. Gunawan and A. Kusniawati, "Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas," *Jurnal Management Review*, vol. 3, no. 2, pp. 307–319, 2019.
- A. K. D. Aprilia, I. Nurmawati, and R. A. Wijayanti, "Identifikasi Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya Tahun 2020," *J-REMI: Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 630–638, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2130.
- A. N. Wardani and A. Deharja, "Analisis Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Unsur Manajemen Di Rumah Sakit: Literature Review," Politeknik Negeri Jember, 2022.
- Depkes RI, *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta, 2006.
- D. Pristiwanti, B. Badariah, S. Hidayat, and R. S. Dewi, "Pengertian Pendidikan," *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, vol. 4, no. 6, pp. 1707–1715, 2022.

- F. Hakam, "Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas X," vol. 01, no. 01, pp. 11–15, 2018.
- G. B. Kuntoadi and R. Adiprana, "Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran di Tempat Penerimaan Pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat R.S. Sukanto," *Medicordhif*, vol. 4, pp. 39–43, 2017.
- Kemendes RI, "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 377/MENKES/SK/III/2007 Tentang Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan," *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 377/MENKES/SK/III/2007*, p. 7, 2007.
- Kemendes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit," pp. 61–64, 2008.
- Kemendes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis," 2022.
- Kemendes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit," *Peraturan Menteri Kesehatan*, no. 87, pp. 1–36, 2013.
- M. R. A. Gani, "Menghitung Kebutuhan Rak Penyimpanan Berkas Rekam Medis Pasien Berdasarkan Aspek Antropometri Petugas Rekam Medis di RSUD Kota Yogyakarta," Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017.
- M. Simanjuntak, "Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendaftaran Rawat Jalan," *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, vol. 1, no. 1, pp. 21–28, 2016.
- N. V. Febriana, E. R. Lestari, and S. Anggarini, "Pengemasan di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk: Working Time Measurement Analysis Using Indirect Measurement of the Packaging at PT Japfa Comfeed," *Jurnal Industri*, vol. 4, no. 1, pp. 66–73, 2015.
- N. Y. N. Aulia, N. Nuraini, and R. A. Wijayanti, "Analisis Kegiatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Haji Surabaya," *J-REMI: Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 624–629, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2107.
- Notoatmodjo, *Pengertian Pendidikan Kesehatan*, 3rd ed., 2012.
- Perpres RI, "Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan," 2021.
- 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 Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 447–455, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2085.

-
- S. M. Fitri, U. Ludigdo, and A. Djamhuri, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Kualitas Sumber Daya, Reward, dan Punishment Terhadap Anggaran Berbasis Kinerja," *JDA: Jurnal Dinamika Akuntansi*, vol. 5, no. 2, pp. 157–171, 2013.
- S. Notoatmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, 2nd ed. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014.
- S. Salsabila, "Analisis Faktor Penyebab Kerusakan Berkas Rekam Medis di Puskesmas Nogosari Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 2, 2020, doi: 10.36294/jurti.v4i2.1845.
- V. Gaspersz, *Team-Oriented Problem Solving: Panduan Kreatif Solusi Masalah Untuk Sukses*. PT Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- W. S. Astuti, H. Sjahrudin, and S. Purnomo, "Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening," *Organisasi dan Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 31–46, 2018.