



Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUD Kudungga

Juwinda Indriyani*, Atma Deharja, Rossalina Adi Wijayanti, Gamasiano Alfiansyah

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

Abstrak: Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur sebesar 94,33% masih jauh dari standar pengembalian rekam medis, yaitu 100% dalam waktu 2x24 jam setelah pasien pulang. Hal ini disebabkan perilaku admin rawat inap yang tidak tepat waktu dalam mengembalikan rekam medis. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan brainstorming. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil analisis menunjukkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor predisposisi mencakup kurangnya kesadaran admin rawat inap dalam mengembalikan rekam medis tepat waktu. Faktor pemungkin meliputi tidak tersedianya troli untuk mengangkut rekam medis, jarak cukup jauh antara ruang rawat inap dan ruang rekam medis, serta kurangnya pelatihan tentang rekam medis bagi admin. Faktor pendorong mencakup kurangnya motivasi berupa pujian dan punishment terhadap petugas, serta belum pernah dilakukan evaluasi terhadap SPO pengembalian rekam medis. Upaya perbaikan meliputi evaluasi rutin terhadap petugas, pengadaan troli, pelatihan admin, pemberian motivasi, serta monitoring dan evaluasi terhadap SPO pengembalian rekam medis rawat inap.

Kata Kunci: Keterlambatan, Pengembalian, Rawat Inap, Rekam Medis, Rumah Sakit

DOI: <https://doi.org/10.47134/mpk.v1i3.6016>

*Correspondence: Juwinda Indriyani

Email: juwindaindriyani96@gmail.com

Received: 03-07-2024

Accepted: 20-09-2024

Published: 20-10-2024



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 delay in returning inpatient medical records at RSUD Kudungga in East Kutai Regency is 94.33%, well below the standard of 100% within 48 hours after patient discharge. This is mainly due to the inpatient admins' untimely behavior in returning the records. This study aims to analyze the factors causing the delay in returning inpatient medical records at RSUD Kudungga. The qualitative research collected data through interviews, observations, documentation, and brainstorming. Data validity was tested using source and technique triangulation. The analysis revealed several causes for the delay. Predisposing factors include a lack of awareness among inpatient admins about timely returns. Enabling factors involve the absence of trolleys for transporting records, the significant distance between inpatient rooms and the records room, and inadequate training for admins. Reinforcing factors include a lack of motivation in the form of praise and punishment for staff, and the absence of evaluations of the SOP for returning records. Improvement efforts include routine evaluations of staff, provision of trolleys, admin training, motivation incentives, and monitoring and evaluating the SOP for returning inpatient medical records.

Keywords: Delay, Return, Inpatient, Medical Record, Hospital

Pendahuluan

Rumah sakit wajib mengelola sistem rekam medis sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, yang mencakup informasi penting pasien seperti identitas, hasil pemeriksaan, dan pengobatan. Rekam medis harus selalu tersedia dan dapat diakses setiap saat serta diperbarui secara berkala agar tetap relevan dan mendukung pelayanan yang

efektif. Pelayanan rekam medis meliputi rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat, dimana rekam medis rawat inap harus dikembalikan dalam waktu 24 jam setelah pasien keluar dari rumah sakit. Namun, keterlambatan pengembalian rekam medis dapat mengganggu pengolahan data, meningkatkan beban kerja staf, dan menghambat pengambilan keputusan yang tepat.

RSUD Kudungga sebagai rumah sakit umum Tipe B di Provinsi Kutai Timur sering mengalami masalah keterlambatan pengembalian rekam medis. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada Januari 2023, diputuskan bahwa rekam medis pasien yang pulang atau meninggal setelah dirawat di rumah sakit harus dikembalikan ke Rekam Medis dalam waktu 2 x 24 jam, begitu pula Rekam medis rawat jalan juga harus dikembalikan dalam waktu 1 x 24 jam. Namun masalah keterlambatan pengembalian rekam medis pasien sering terjadi, terutama pada kasus rawat inap, di mana batas waktu pengembalian melebihi 2 x 24 jam. Berdasarkan hasil observasi staf rawat inap, terutama staf admin, biasanya mengembalikan rekam medis hanya seminggu sekali, dan terkadang hanya sebulan sekali. Hasil observasi terhadap rekam medis dari bulan Oktober hingga Desember 2023 menunjukkan jumlah keterlambatan yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan dan Rawat Inap di RSUD Kudungga Periode Triwulan 4 Tahun 2023

No	Bulan	Persentase Pengembalian Terlambat Rawat Jalan	Persentase Pengembalian Terlambat Rawat Inap
1	Oktober	15,72%	89,14%
2	November	8,53%	96,71%
3	Desember	18,57%	97,22%
Rata-rata		14,27%	94,33%

Sumber: Data Sekunder Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 persentase keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap jauh lebih tinggi dari keterlambatan rawat jalan. Angka tersebut masih jauh dari target standar pengembalian rekam medis menurut Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit dimana rekam medis rawat inap harus kembali 100% dalam batas waktu paling lambat 2 x 24 jam. oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap.

Tabel 2. Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Bulan Desember 2023 di RSUD Kudungga

No	No. RM	Tanggal Pulang	Tanggal Pengembalian	Waktu Keterlambatan
1	1262**	01-Dec-22	07-Dec-23	4 hari
2	1911**	05-Dec-22	13-Dec-22	6 hari
3	1262**	07-Dec-22	17-Dec-22	8 hari
4	1912**	10-Dec-22	17-Dec-22	5 hari
5	1177**	11-Dec-22	07-Jan-23	25 hari
6	1160**	11-Dec-22	07-Jan-23	25 hari
7	1202**	17-Dec-22	09-Jan-23	21 hari
8	1566**	21-Dec-22	30-Dec-22	7 hari

Sumber data: Data Sekunder Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3 terlihat rekam medis pasien dengan nomor rekam medis 1177** dan 1160** mengalami keterlambatan maksimal yaitu mencapai keterlambatan 25 hari. Namun keterlambatan terkecil terjadi pada rekam medis pasien dengan nomor rekam medis 1262**, yaitu hanya terlambat 4 hari. Hal ini berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas dukungan layanan. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian Wirajaya *et al* (2021) yang menyebutkan Rekam medis memiliki pengaruh yang besar dalam mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap berisiko menyebabkan kerusakan atau hilangnya rekam medis karena tidak disimpan di tempat khusus. Penelitian menunjukkan bahwa rekam medis yang lama tidak dikembalikan berisiko rusak atau hilang. Selain itu, penundaan ini menghambat proses assembling, pengkodean, pelaporan, dan penyimpanan. Petugas harus menghabiskan banyak waktu meninjau dan mengatur rekam medis yang menumpuk.

Berdasarkan observasi pada RSUD Kudungga, keterlambatan ini disebabkan oleh perilaku petugas rawat inap, terutama bagian admin, yang hanya mengembalikan rekam medis seminggu atau sebulan sekali. Menurut teori Lawrence Green (1980), perilaku ini dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu *predisposing factor*, *enabling factor*, dan *reinforcing factor*. *Predisposing factor* meliputi kurangnya pemahaman tentang SOP dan rendahnya kesadaran untuk mengembalikan rekam medis tepat waktu. *Enabling factor* mencakup jarak yang jauh antara ruangan rawat inap dan ruang rekam medis serta kurangnya alat seperti troli. *Reinforcing factor* adalah kurangnya motivasi bagi admin untuk mengembalikan rekam medis tepat waktu. Berdasarkan masalah ini, peneliti tertarik menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Kudungga dan akan menggunakan metode *Brainstorming* untuk mencari solusi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga.

Metodologi

Jenis/desain Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis pasien rawat inap di RSUD Kudungga.

Variabel Penelitian

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lawrence Green dengan variabel penelitian *Predisposing factor*, *enabling factor*, dan *reinforcing factor*. Faktor predisposisi (*predisposing factor*) yaitu terdiri pengetahuan, sikap, dan pendidikan petugas. Faktor pemungkin (*enabling factor*) meliputi sarana dan prasarana, jarak ruang dan pelatihan. Faktor pendorong atau penguat (*reinforcing factor*) meliputi, motivasi dan standar prosedur operasional.

Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 8 informan meliputi 1 kepala rekam medis, 1 petugas assembling, 6 admin rawat inap RSUD Kudungga.

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*.

Persetujuan Etik

Penelitian ini mendapatkan persetujuan layak etik dari Komisi Etik Politeknik Negeri Jember pada tanggal 21 Desember 2023 dengan nomor 1758/PL17.4/PG/2023.

Hasil dan Pembahasan

Menganalisis *predisposing factor* yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur

a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil dari proses penginderaan terhadap objek tertentu, yang sebagian besar diperoleh melalui mata dan telinga [10]. Dalam konteks penelitian ini, pengetahuan yang dimaksud adalah pemahaman petugas mengenai syarat-syarat pengembalian rekam medis, standar pengembalian, dan dampak keterlambatan pengembalian rekam medis. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas sudah memahami syarat pengembalian rekam medis, yaitu semua berkas pemeriksaan harus terisi lengkap, terutama untuk klaim BPJS.

“Harus lengkap, terutama penyelesaian administrasi BPJS berkaitan dengan pengklaiman”

(Informan 1)

Informan menyatakan bahwa pengembalian harus lengkap, terutama penyelesaian administrasi BPJS berkaitan dengan pengklaiman. Seluruh petugas juga mengetahui standar waktu pengembalian rekam medis rawat inap adalah 2x24 jam setelah pasien pulang, sesuai dengan aturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2008.

“2x24 jam status harus dikembalikan”

(Informan 2)

Informan menyebutkan bahwa status rekam medis harus dikembalikan dalam 2x24 jam. Namun, dalam praktiknya, standar ini sering tidak dipatuhi. Penyebab utama keterlambatan adalah dokter yang tidak segera mengisi resume pasien dan admin yang kurang teliti dalam pengklaiman BPJS, seperti disampaikan oleh beberapa informan bahwa dokter kadang tidak langsung mengisi resume dan admin harus melengkapi dokumen serta mengecek kelengkapan berulang kali.

“Karena kadang dokter tidak langsung mengisi resume, kadang kami harus melengkapi dokumen dan mengulang-ulang mengecek kelengkapan”

(Informan 2)

“Kalau untuk di rumah sakit, kita biasanya dokter belum mengisi resume dan untuk pengklaiman biasanya admin malas melakukan perbaikan akhirnya berkasnya menumpuk”

(Informan 7)

Keterlambatan pengembalian rekam medis berdampak pada peningkatan beban kerja dan kesulitan dalam mencari rekam medis yang masih ada di ruang rawat inap. Hal ini diakui oleh para petugas bahwa penumpukan berkas menambah banyak pekerjaan. Notoatmodjo (2014) menyatakan bahwa pengetahuan yang baik akan mendorong perilaku yang sesuai. Namun, meskipun petugas telah memiliki pengetahuan yang memadai, perilaku keterlambatan tetap terjadi. Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pekerjaan seseorang. Dalam hal ini, pengetahuan bukan merupakan faktor utama penyebab keterlambatan, melainkan mungkin ada faktor lain seperti kurangnya disiplin atau motivasi. Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan petugas mengenai standar waktu pengembalian, penyebab keterlambatan, dan dampak keterlambatan rekam medis rawat inap sudah memadai. Oleh karena itu, pengetahuan bukanlah faktor penyebab utama perilaku keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Kudungga.

b. Sikap

Menurut Notoatmodjo (2014), sikap merupakan respon seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu, yang melibatkan pendapat dan emosi seperti perasaan senang-tidak senang, setuju-tidak setuju, baik-tidak baik, dan sebagainya [11]. Dalam penelitian ini, sikap yang dimaksud adalah bagaimana sikap petugas terkait keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak petugas tidak setuju dengan pengembalian rekam medis dalam waktu 2x24 jam, karena menganggapnya terlalu cepat dan sulit dilakukan, terutama karena dokter sering tidak segera mengisi resume dan proses klaim BPJS yang memakan waktu.

“Tidak setuju. Karena kan kita segan untuk memaksa dokter untuk mengisi dan klaim bpjs itu bnyak prosesnya jadi susah”.

(Informan 5)

“Tidak setuju. Karena 2x24 jam itu menurut saya terlalu cepat dan biasanya perbaikan itu bisanya besoknya lagi dan biasanya kami baiki tunggu akhir bulan”

(Informan 3)

Admin rawat inap sering menunda perbaikan hingga akhir bulan, yang menyebabkan rekam medis terlambat dikembalikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Angelina (2023) yang menunjukkan bahwa keterlambatan pengembalian rekam medis di RSI Fatimah Banyuwangi disebabkan oleh sikap menunda dan kurangnya kesadaran tanggung jawab petugas admin. Syamsudin (2016) juga menyebutkan bahwa kepatuhan petugas terhadap prosedur menunjukkan sikap positif atau negatif dari petugas.

Beberapa petugas menyadari pentingnya mengembalikan rekam medis tepat waktu karena memudahkan pengurusan klaim dan laporan.

“Penting. Alasannya jika kami ingin meminjam rekam medis itu kembali menjadi lebih cepat dan gampang seperti pengurusan pengklaiman”

(Informan 2)

“Sangat penting.

Karena kan untuk pengolahan data kan laporan dikirim paling lambat tanggal 5 ada juga tanggal 10 jadi harus cepatlah status itu dikembalikan. Cepat juga kita kerjakan laporannya”.

(Informan 7 dan 8)

Informan menunjukkan bahwa rekam medis penting untuk dikembalikan tepat waktu agar laporan dapat dikerjakan dengan cepat dan efisien. Kepala rekam medis dan petugas rekam medis juga menunjukkan respon positif dengan menyatakan bahwa rekam medis penting untuk dikembalikan tepat waktu karena berkaitan dengan laporan yang harus dikumpulkan. Namun, meskipun ada pemahaman tentang pentingnya pengembalian tepat waktu, kenyataannya masih banyak rekam medis yang terlambat dikembalikan karena sikap menunda-nunda dari admin rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian Wati *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa petugas yang taat terhadap peraturan mencerminkan disiplin dalam pekerjaan. Sesuai dengan penelitian Rohmawati (2021) yang menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran dan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sikap negatif dan kurangnya rasa tanggung jawab menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di RSUD Kudungga. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan sikap dan perilaku petugas untuk mengurangi angka keterlambatan dan meningkatkan disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

c. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu proses pembelajaran jangka panjang yang terencana dan terstruktur yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan

pengetahuan dan wawasan. Pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu latar belakang Pendidikan formal terakhir yang ditempuh oleh petugas berkaitan dengan pengembalian rekam medis rawat inap. Hasil wawancara peneliti terhadap informan didapatkan tidak semua petugas mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai. Hal ini dibuktikan dengan tabel latar belakang informan sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Sumber Daya Manusia Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Nama	Jabatan	Pendidikan terakhir
1	Informan 1	Kepala Rekam Medis	D3 Rekam Medis
2	Informan 2	Petugas Assembling	D3 Rekam Medis
3	Informan 3	Admin rawat inap	D3 Kebidanan
4	Informan 4	Admin rawat inap	D3 Perawat
5	Informan 5	Admin rawat inap	D3 Perawat
6	Informan 6	Admin rawat inap	D3 Perawat
7	Informan 7	Admin rawat inap	D3 Perawat
8	Informan 8	Admin rawat inap	D3 Perawat

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil tabel 4 dan wawancara yang telah dilakukan terhadap informan, dapat disimpulkan bahwa kualifikasi pendidikan terakhir petugas yang terlibat dalam pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga sudah memenuhi standar. Terdapat dua informan, yaitu kepala rekam medis dan petugas assembling, yang berlatar belakang D3 Rekam Medis, sesuai dengan Permenkes (2013) yang menyatakan bahwa kualifikasi pendidikan minimal untuk perekam medis adalah diploma tiga atau ahli madya rekam medis dan informasi kesehatan. Selain itu, perawat rawat inap dan bidan yang terlibat juga telah memenuhi kualifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun kualifikasi pendidikan telah sesuai, keterlambatan pengembalian rekam medis masih terjadi.

Pendidikan dianggap mampu menghasilkan tenaga kerja yang memiliki pola pikir dan cara bertindak yang lebih baik [16]. Sumber daya manusia kesehatan yang berkualitas adalah mereka yang memiliki jenjang pendidikan yang sesuai dengan bidang profesinya. Penelitian Angelina (2023) menyatakan bahwa petugas yang memiliki pendidikan sesuai dengan bidang profesinya akan memiliki kompetensi dan pemahaman rekam medis yang lebih baik dibandingkan dengan petugas berlatar pendidikan SMA, terutama bagi yang belum pernah mengikuti pelatihan rekam medis [12]. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan serta dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualifikasi pendidikan tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga karena pendidikan para petugas sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin berperan dalam keterlambatan pengembalian rekam medis.

Menganalisis *enabling factor* yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur

a. Sarana dan Prasarana

Secara etimologis, sarana dan prasarana memiliki perbedaan namun keduanya terkait sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses. Sarana adalah alat langsung untuk mencapai tujuan dan bisa berupa benda-benda bergerak, sementara prasarana menunjang terselenggaranya suatu proses. Dalam penelitian ini, sarana yang dimaksud meliputi troli, buku ekspedisi, telepon, dan komputer yang digunakan untuk mendukung pengembalian rekam medis rawat inap.

“Tidak ada sama sekali dan seharusnya ada di ruangan”

(Informan 1)

“Tidak ada troli”

(Informan 2,3, 4)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa di RSUD Kudungga tidak tersedia troli, yang seharusnya ada di setiap ruangan rawat inap. Informan menyatakan bahwa ketiadaan troli mempersulit pekerjaan mereka, terutama saat harus membawa berkas dalam jumlah banyak. Manfaat troli yang diungkapkan oleh informan mencakup kemudahan membawa berkas dan mempercepat pekerjaan.

“Manfaatnya untuk memudahkan membawa berkas dan memudahkan pekerjaan kami, karena kalau cuma pakai tangan berkasnya teratas yang bisa dibawa”

(Informan 2)

Peneliti juga mengobservasi bahwa tidak ada troli di ruangan rawat inap, yang memperkuat kesimpulan bahwa ketiadaan troli mempengaruhi perilaku petugas dalam mengembalikan rekam medis tepat waktu. Penelitian Erlindai (2019) menjelaskan bahwa penggunaan troli dapat mempermudah pengembalian rekam medis ke ruang instalasi rekam medis.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa ketersediaan buku ekspedisi, telepon, dan komputer di RSUD Kudungga sudah memadai dan digunakan sesuai fungsinya.

“Buku ekspedisi sudah digunakan sebagaimana mestinya khususnya dalam serah terima berkas.”

(Informan 8)

“Ya tersedia.

Fungsinya untuk janji dengan petugas rekam medis atau telfon apabila ada berkas yang hilang”.

(Informan 5)

Petugas rawat inap memiliki buku ekspedisi yang digunakan untuk kontrol dan bukti serah terima rekam medis, dan telepon digunakan untuk mengatur jadwal serah terima serta menghubungi petugas rekam medis jika ada berkas yang hilang. Informan menambahkan bahwa buku ekspedisi memudahkan pengendalian berkas meskipun

belum dalam bentuk sistem komputerisasi. Komputer di ruangan rawat inap juga digunakan untuk memasukkan diagnosis dan data pasien sebelum berkas dikembalikan. “Ya, Manfaat computer tersebut adalah untuk memasukkan diagnosa sebelum berkas dikembalikan”

(Informan 1 dan 5)

“Tersedia. Untuk merekap semua data pasien yang masuk di rawat inap”

(Informan 4)

Peneliti menyimpulkan bahwa buku ekspedisi, telepon, dan komputer bukanlah faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa faktor utama keterlambatan adalah ketiadaan troli untuk mengangkut rekam medis dari ruang perawatan ke ruang rekam medis, sesuai dengan pendapat Munawaroh (2018) bahwa sarana prasarana yang memadai sangat membantu dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian rekam medis.

b. Jarak Ruang

Jarak merupakan panjang lintasan yang harus ditempuh dari satu tempat ke tempat lain untuk melaksanakan rutinitas kerja [18]. Jarak ini bisa mempengaruhi efisiensi pekerjaan [6]. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas di RSUD Kudungga mengeluhkan jarak yang cukup jauh antara ruang rawat inap dan ruang rekam medis, dengan jarak sekitar 150 - 200 Meter yang harus ditempuh dengan berjalan kaki.

“Sangat jauh kurang lebih 200m”

(Informan 4)

“Menurut saya iya, apalagi kalau sudah siang tenaga udah berkurang jadi agak malas mengembalikan”

(Informan 2)

Jarak yang jauh ini menyebabkan petugas merasa malas untuk bolak-balik mengembalikan rekam medis, terutama ketika tenaga mereka sudah berkurang di siang hari. Hal ini sejalan dengan penelitian Rohmawati (2021) yang menyatakan bahwa jarak yang jauh dapat mendorong petugas untuk menunda pengembalian berkas, sehingga menyebabkan keterlambatan pengembalian.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa jarak yang jauh antara ruang rawat inap dan ruang rekam medis berkontribusi terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga. Untuk mengatasi masalah ini, pihak rumah sakit dapat mempertimbangkan solusi seperti menambahkan troli atau sepeda dengan keranjang untuk memudahkan transportasi berkas, yang diharapkan dapat mengurangi keterlambatan pengembalian rekam medis. Hal ini juga didukung oleh Erlindai (2019) yang menjelaskan bahwa jarak yang jauh dapat menjadi faktor penghambat dalam proses pengembalian rekam medis.

c. Pelatihan

Pelatihan dalam penelitian ini adalah kegiatan pengembangan ilmu yang pernah diikuti petugas, terutama terkait dengan pengembalian rekam medis rawat inap. Pelatihan di bagian rekam medis sangat penting karena dengan berkembangnya sistem informasi, selalu ada pembaruan dalam informasi terkait rekam medis [19]. Partisipasi dalam pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan dan mendukung kualitas kerja.

“Tidak pernah”

(Informan 1,2,3,4,5, dan 6)

“Iyaa pernah Pelatihan tentang pengolahan rekam medis saya ikuti minimal sekali dalam setahun”

(Informan 7 dan 8)

Pada RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur dari 8 informan hanya 2 yang pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis, sementara sisanya hanya pernah mengikuti pelatihan di bidang mereka masing-masing. Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar petugas belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis, mereka mengakui pentingnya pelatihan tersebut.

“Sangat penting. agar kami admin rawat inap mengetahui poin-poin dalam mengembalikan status. Tetapi disini kami susah untuk pengajuan pelatihan karenan anggarannya tidak ada”.

(Informan 4)

“Penting agar kami lebih mengetahui tentang rekam medis secara umum terutama standar pengembalian rekam medis”.

(Informan 6)

Informan 4 dan 6 menyatakan bahwa pelatihan sangat penting bagi admin rawat inap agar mereka dapat memahami pengelolaan rekam medis secara umum, terutama standar pengembalian rekam medis dalam waktu 2x24 jam. Namun, keterbatasan anggaran menghambat pengajuan pelatihan. Observasi peneliti juga menunjukkan tidak adanya dokumentasi kegiatan pelatihan atau sosialisasi terkait pengelolaan rekam medis, kecuali beberapa bukti dari petugas assembling dan kepala rekam medis yang pernah mengikuti pelatihan. Menurut Puspita (2022), pelatihan adalah proses sistematis yang mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi [20]. Hikmah *et al.* (2019) juga menyatakan bahwa pelatihan sangat dibutuhkan untuk menunjang pengetahuan admin rawat inap agar pengembalian rekam medis berjalan maksimal. Berdasarkan hasil triangulasi sumber dan teknik yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kurangnya pelatihan terkait rekam medis bagi admin rawat inap menjadi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga.

Menganalisis *reinforcing factor* yang menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur

a. Motivasi

Menurut Notoatmodjo (2014), motivasi adalah dorongan dan paksaan yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, motivasi kerja terkait dengan pujian dan sanksi yang diberikan kepada petugas terkait keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap.

“Tidak pernah.

Pastinya kalau diberikan pujian dapat lebih semangat dalam mengembalikan rekam medis pasien”

(Informan 1)

“Tidak pernah.

Pujian tersebut bisa membuat saya jadi semangat dan rajin”

(Informan 5)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa belum ada pemberian motivasi berupa pujian kepada petugas yang melakukan pekerjaan dengan baik. Informan 1 dan 5 menyatakan bahwa mereka tidak pernah mendapatkan pujian, namun mereka meyakini bahwa pujian dapat meningkatkan semangat dan kedisiplinan dalam pekerjaan mereka. Pendapat ini diperkuat oleh informan 2 dan 6 yang juga mengungkapkan belum pernah mendapatkan pujian, namun merasa bahwa pujian dapat menjadi motivasi yang kuat.

“Tidak pernah. Padahal kalau misalnya saya dipuji jadinya saya termotivasi”

(Informan 2)

“Tidak pernah, padahal perlu agar semangat kerjanya”

(Informan 6)

Sanksi atau teguran beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka telah menerima teguran dari atasan terkait dengan keterlambatan mengembalikan rekam medis. Informan mengakui pernah menerima teguran dari kepala rekam medis atau kepala ruangan terkait dengan penumpukan berkas atau keterlambatan pengembalian.

“Ya pernah, Saya sering ditegur kepala rekam medis kepala ruangan.”

“Kok begini sih menumpuk gini berkas?”

(Informan 2)

Kepala rekam medis atau kepala ruangan juga menjelaskan bahwa mereka memberikan teguran kepada petugas rekam medis yang terlambat mengembalikan rekam medis, bahkan kadang-kadang melaporkan ke atasan lebih tinggi untuk menindaklanjuti.

“Selama ini tegurannya paling apabila kalau berkasnya lama sekali baru dikembalikan. Saya selalu mengingatkan mereka”

(Informan 7)

“Ya ituu, Kadang saya laporkan ke direktur atau bawahnya direktur, jadi kadang di share ruangan mana yang terlambat mengembalikan”

(Informan 8)

Informan 7 dan 8 menjelaskan bahwa sudah memberikan punishment berupa teguran kepada admin rawat inap apabila terlambat mengembalikan rekam medis. Hal ini dilakukan agar mengurangi angka keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap, akan tetapi apabila petugas diberikan sanksi pastinya akan berpengaruh pada perilaku petugas. Penelitian Mahanani (2020) menjelaskan bahwa pemberian sanksi dimunculkan bagi seseorang yang melakukan kesalahan dan pelanggaran agar termotivasi untuk menghentikan perilaku menyimpang dan mengarahkan pada perilaku positif. Sejalan dengan penelitian Angelina (2023) juga menjelaskan bahwa punishment diperlukan agar petugas memiliki semangat dalam bekerja dan mengoptimalkan proses pengembalian rekam medis rawat inap di RSI Fatimah Banyuwangi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya pemberian motivasi positif berupa pujian serta pemberian sanksi yang konsisten merupakan faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur. Studi sebelumnya seperti yang dijelaskan oleh Fadillah et al. (2020) menegaskan bahwa motivasi yang rendah dapat menyebabkan keterlambatan dalam melaksanakan tugas [21]. Selain itu menurut Hallatu (2021) pemberian pujian dan sanksi yang tepat dapat meningkatkan kinerja petugas dalam mematuhi standar operasional yang ditetapkan [22].

b. Standar Prosedur Operasional (SPO)

Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan panduan atau tata cara yang digunakan untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan evaluasi kinerja suatu instansi berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedur kerja yang relevan [23]. Dalam konteks pengembalian rekam medis rawat inap, SPO digunakan sebagai acuan untuk memastikan bahwa proses ini dilakukan dengan baik. Hasil wawancara dengan petugas di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur menunjukkan bahwa meskipun SPO pengembalian rekam medis sudah ada, petugas belum sepenuhnya akrab dengan isi dan bentuk fisiknya. Informan 1 mengungkapkan bahwa mereka belum pernah melihat secara fisik SPO tersebut, dan informan lain seperti informan 6 juga menyatakan bahwa belum ada sosialisasi yang menyertakan penjelasan mendetail terkait SPO tersebut.

“Sebenarnya ada tapi secara fisik kami belum melihat karena selama ini belum pernah diadakan sosialisasi hanya pembicaraan aja dari rekam medis”.

(Informan 1)

“Secara fisik belum pernah saya liat dan belum pernah disosialisasikan”

(Informan 6)

Observasi dan dokumentasi yang dilakukan menunjukkan bahwa SPO pengembalian rekam medis sudah ada secara tertulis, dengan ketentuan bahwa rekam medis harus dikembalikan dalam waktu 2 x 24 jam dan harus ditandatangani sebagai bukti penerimaan. Namun, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh tentang SPO ini menyebabkan sebagian petugas tidak memahami dengan jelas prosedur yang harus diikuti. Pentingnya sosialisasi SPO diakui oleh beberapa informan, seperti informan 4 dan 6, yang menyatakan bahwa sosialisasi ini akan membantu mereka memahami prosedur yang benar dan mengoptimalkan pengembalian rekam medis secara tepat waktu.

“Menurut saya sosialisasi SPO sangat penting karena dengan adanya hal tersebut dapat membantu petugas dalam mengenal tahapan atau prosedur sesuai standar operasional tentang pengembalian rekam medis dan nantinya proses pengembalian rekam medis akan berjalan sesuai dengan SPO yang berlaku”.

(Informan 4)

“Sangat penting jadi selain lebih paham tentang aturan pengembalian, perawat dan dokter dpjp juga tahu prosedur sebenarnya, apabila sosialisasi SPOnya mengikutkan dokter DPJP”.

(Informan 6)

Hasil wawancara dengan kepala rekam medis menunjukkan bahwa meskipun ada upaya memberikan informasi kepada kepala ruangan tentang SPO pengembalian rekam medis, sosialisasi secara umum belum pernah dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh petugas. Hal ini mencerminkan kurangnya kesadaran dan pemahaman petugas dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan, yang dapat berpengaruh pada keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga.

Menyusun rencana perbaikan terhadap masalah keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur dengan menggunakan metode *Brainstorming*

Penyusunan upaya perbaikan dilakukan menggunakan metode *Brainstorming*. Fokus *brainstorming* ini adalah membahas 6 masalah yang ada selanjutnya setiap informan memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan tersebut. Berikut merupakan hasil dari kegiatan *Brainstorming*.

No	variabel	Sub Variabel	Masalah	Penyelesaian Masalah
1	<i>Predisposing Factors</i>	Sikap	Sikap negatif petugas dikarenakan kurangnya kesadaran dan rasa tanggung jawab dalam mengembalikan rekam medis tepat waktu dibuktikan dengan hasil wawancara	a. Kepala rekam medis melakukan evaluasi secara rutin kepada petugas yang terkait untuk memperbaiki sikap petugas terhadap pengelolaan rekam medis sehingga permasalahan keterlambatan bisa teratasi b. Kepala RM perlu menjelaskan tentang pentingnya pengembalian

No	variabel	Sub Variabel	Masalah	Penyelesaian Masalah
			semua tidak setuju dengan waktu pengembalian 2 x 24 jam	rekam medis tepat waktu kepada admin rawat inap juga perlu mengevaluasi SPO pengembalian rekam medis terkait dengan standar waktu pengembalian.
2	<i>Enabling Factors</i>	Sarana dan prasarana	Tidak tersedianya troli untuk membawa rekam medis dari ruangan rawat inap	Perlunya pengadaan troli atau sepeda untuk masing-masing ruang rawat inap mengingat pentingnya fungsi dari alat tersebut dengan demikian dapat mengurangi keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap
		Jarak Ruang	Jarak yang jauh sehingga membutuhkan waktu yang lama bagi petugas dalam mengantarkan rekam medis rawat inap.	Kepala perawat mengajukan pengadaan alat ke manajemen berupa troli atau sepeda untuk mengangkut rekam medis agar tidak bolak-balik menggunakan tangan dikarenakan jarak yang jauh
		Pelatihan	Petugas khususnya admin rawat inap belum pernah diberikan pelatihan mengenai rekam medis	Kepala keperawatan mengajukan pelatihan ke manajemen atau pilihan lain kepala rekam medis melakukan sosialisasi singkat tentang pentingnya pengelolaan rekam medis agar petugas memahami pengelolaan rekam medis secara umum
3	<i>Reinforcing Factors</i>	Motivasi	Belum adanya motivasi positif berupa pujian bagi petugas hanya teguran singkat dan juga tidak pernah diberikan sanksi	<p>a. Kepala rekam medis memberikan motivasi kerja kepada petugas misalnya dengan memberi pujian apabila perilakunya baik sebagai bentuk apresiasi kepada petugas dengan tujuan agar semakin giat melakukan pekerjaan.</p> <p>b. Pemberian sanksi bagi yang melanggar juga perlu agar mengurangi terjadinya keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga</p>
6		SPO	Tidak adanya monitoring dan evaluasi terhadap SPO pengembalian rekam medis rawat inap	Kepala rekam medis perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SPO pengembalian rekam medis rawat inap dengan mempertimbangkan keluhan dan saran dari admin rawat inap.

Simpulan

Berikut kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan uraian temuan dan pembahasan penelitian tentang analisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur:

- a. Variabel *predisposing factor* yang menyebabkan keterlambatan pengembalian yaitu kurangnya kesadaran petugas dalam mengembalikan rekam medis tepat waktu.
- b. Variabel *enabling factor* yang menyebabkan keterlambatan pengembalian yaitu tidak tersedianya troli untuk mengangkut rekam medis, jarak ruangan yang jauh, dan tidak adanya pelatihan yang diberikan pada petugas.
- c. Variabel *reinforcing factor* yang menyebabkan keterlambatan pengembalian adalah petugas belum pernah diberikan motivasi dan tidak pernah dilakukan sosialisasi SPO pengembalian rekam medis rawat inap
- d. Upaya perbaikan masalah yang dilakukan oleh RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur berdasarkan hasil *brainstorming* adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi SPO pengembalian rekam medis serta memberikan SPO ke masing-masing ruangan, melakukan evaluasi secara rutin terkait dengan sikap petugas, mengajukan pelatihan rekam medis kepada admin rawat inap, dan yang terakhir memberikan motivasi kerja kepada petugas misalnya dengan memberi pujian serta sanksi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengusulkan beberapa saran yang dapat menjadi masukan yang bermanfaat dalam mengatasi keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur:

- a. Pihak RSUD Kudungga khususnya rekam medis diharapkan melakukan monitoring dan evaluasi SPO tentang pengembalian rekam medis sebagai salah satu upaya perbaikan pengembalian rekam medis.
- b. Pihak RSUD Kudungga diharapkan mengevaluasi sikap petugas yang terkait agar petugas memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
- c. Pihak RSUD Kudungga diharapkan memberikan punishment kepada petugas yang tidak patuh aturan dalam pengembalian rekam medis rawat inap sebagai bentuk motivasi petugas dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
- d. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu dapat meneliti dari segi kinerja petugas untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap.

Referensi

- A. I. Angelina, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di RSI Fatimah Banyuwangi," Politeknik Negeri Jember, 2023. [Online]. Available: <https://sipora.polije.ac.id/28437/3/Alvia> Irin Angelina-Full Text.pdf
- A. L. Rohmawati et al., "Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina," J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat., vol. 2, no. 2, pp. 264–270, 2021.

- 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 J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 2, no. 1, pp. 64–72, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v2i1.2213.
- B. Prabowo, A. Samsudin, S. A. Marpaung, and M. F. Atharyan, "Pendidikan dan Pelatihan," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 8, pp. 1678–1684, 2024.
- C. P. Y. Puspita, R. Andriani, and P. D. Igianny, "Ketepatan Kode External Cause Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di RSO Prof.Dr.R. Soeharso Surakarta," *Prosding Semin. Inf. Kesehat. Nas.*, pp. 10–15, 2022.
- Depkes RI, *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*. Jakarta, 2006.
- Erlindai, "Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rs Estomihi Medan Tahun 2019," *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 4, no. 2, pp. 626–636, 2019, doi: 10.52943/jipiki.v4i2.86.
- F. Hikmah, R. A. Wijyantini, and Y. P. Rahmادتullah, "Penentu Prioritas Dan Perbaikan Masalah Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap DI RSD Kalisat," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 7, no. 1, p. 58, 2019, doi: 10.33560/jmiki.v7i1.214.
- H. H. Ridha Hidayat, "Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang," *J. Ners*, vol. 3, no. Vol. 3 No. 2, 2019, pp. 84–96, 2019.
- K. stefani Hallatu, "Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literatur Review," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 3, no. 1, pp. 96–108, 2021, doi: 10.25047/j-remi.v3i1.2454.
- Kemenkes RI, "Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional," *Peratur. Menteri Kesehat. Republik Indones. Nomor 28*, vol. 151, no. 2, pp. 10–17, 2014.
- M. Imamatul Lutfiah, E. Tri Ardianto, A. Deharja, S. Juwitaswari Jurusan Kesehatan, and P. Negeri Jember, "Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 2, no. 3, pp. 403–413, 2021.
- M. Karma, M. Wirajaya, and F. Carla, "Faktor yang Memengaruhi Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Kajian Literatur," vol. 6, no. 3, 2021.

- N. Herawati and H. Sasana, "Analisis Pengaruh Pendidikan, upah pengalaman kerja, Jenis Kelamin Dan Umur Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Industri Shuttlecock Kota Tegal," *Diponegoro J. Econ.*, vol. 2, pp. 1–8, 2013.
- 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 J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 32–37, 2022, doi: 10.25047/j-remi.v4i1.3642.
- R. A. Syamsudin, "Hubungan Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Perawat Terhadap Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di RSD Kota Tidore Kepulauan," *J. Skripsi*, no. April, 2016.
- 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 J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 4, pp. 447–455, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2085.
- S. Notoatmodjo, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- S. Notoatmodjo, *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- S. S. Winarti, "Analisis kelengkapan pengisian dan pengembalian rekam medis rawat inap rumah sakit," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 1, no. 4, pp. 345–351, 2013.
- Sucipto and F. Purnama, "Analisis Faktor Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang Selatan," *Indones. Heal. Inf. Manag. J.*, vol. 7, no. 1, pp. 22–30, 2019.
- T. Ganjar Wati, N. Nuraini, J. Kesehatan, and P. Negeri Jember, "Analisis Kejadian Missfile Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Bangsalsari," 2019.
- 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*, 2018.