



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 8096-8110

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Literature Review Faktor Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Berdasarkan Unsur Man, Money, Methode, Material, Machine Sesuai Dengan Standar Waktu Di Rumah Sakit

Zelma Hania Putri^{1✉}, Khusnul Khotimah Arum², Esa Dhiandani³

Politeknik Yakpermas Banyumas

Email: zelmahaniap@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Terdapat dua jurnal yang diteliti ketepatan waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yang sudah sesuai standar pelayanan minimal dan tiga jurnal yang melebihi standar pelayanan minimal, Faktor 5M yang memicu penyebab penyebab keterlambatan waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu faktor Man yang meliputi tingkat pendidikan, pengetahuan, pelatihan, anggaran dana yang digunakan masih belum sepenuhnya digunakan untuk sarana prasarana, terdapatnya dokumen rekam medis yang tidak disimpan sesuai SOP. Tujuan dari penelitian ini adalah menyatakan gambaran tentang faktor keterlambatan dokumen rekam medis dengan metode 5M (Man, Material, Methode, Machine, Money), mendeskripsikan faktor 5M yang mempengaruhi penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di rumah sakit. Metode yang digunakan dengan metode Literature Review menggunakan table PICO.

Kata Kunci : Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Berdasarkan Faktor 5M

Abstract

There were two journals that were examined for the timeliness of providing outpatient medical record files that met minimum service standards and three journals that exceeded minimum service standards. The 5M factors that trigger the causes of delays in providing outpatient medical record files are the Man factor which includes the level of education, knowledge, training, the budget used is still not fully used for infrastructure, the presence of medical record documents that are not stored according to the SOP. The aim of this research is to provide an overview of the lateness factors for medical record documents using the 5M method (Man, Material, Method, Machine, Money), to describe the 5M factors that influence the provision of outpatient medical record documents in hospitals. The method used is the Literature Review method using the PICO table.

Keywords: Time to Provide Medical Record Documents Based on 5M Factors.

Copyright @ Zelma Hania Putri, Khusnul Khotimah Arum, Esa Dhiandani

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Bab I pasal ayat 1 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Adapun dalam Bab VIII pasal 29 ayat 1 menjelaskan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis (Pratiwi, 2021). Undang-Undang dasar 1945 pasal 28 H ayat 1, menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selanjutnya pada Pasal 34 ayat 3 ditegaskan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pelayanan rekam medis pasien salah satunya dilakukan oleh bagian penyimpanan (filling). Dimana dokumen rekam medis rawat jalan, rawat inap maupun rawat darurat disimpan karena memiliki sifat rahasia dan mempunyai aspek hukum, maka keamanan fisik menjadi tanggung jawab rumah sakit, sedangkan aspek isi rekam medis merupakan milik pasien (Permenkes No 269/MENKES/III/2008). Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Salah satu standar pelayanan minimal pada unit rekam medis yaitu, waktu penyediaan dokumen rawat jalan (Aan dan irda, 2022).

Penyelenggaraan rekam medis di Rumah Sakit merupakan proses yang dimulai dari diterimanya pasien di Rumah Sakit, kemudian dilakukan pencatatan data medis dilanjutkan dengan penanganan rekam medis yang meliputi penyimpanan dan peminjaman hingga didistribusikan kembali, pengolahan data medis pasien hingga pemusnahan rekam medis.

Dalam penyelenggaraan rekam medis, terdapat satu proses yang sangat penting yaitu pendistribusian rekam medis, dimana rekam medis pasien diantarkan oleh petugas khusus ke poliklinik yang dituju (Depkes RI, 2006). Upaya dalam peningkatan kualitas rumah sakit dapat dilihat dari waktu tunggu pasien. Kegiatan yang mempengaruhi waktu tunggu pasien salah satunya yaitu, waktu penyediaan berkas rekam medis. Waktu yang digunakan untuk menyediakan berkas rekam medis rawat jalan yang diatur dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal waktu penyediaan berkas rekam medis mulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan oleh petugas kurang lebih 10 menit untuk berkas rekam medis rawat jalan (Nurwaidah, 2021). Pelayanan yang cepat serta tepat ialah kemauan seluruh konsumen baik

pemberi pelayanan ataupun penerima pelayanan. Kecepatan penyediaan rekam medis ke poliklinik juga menjadi indikator dalam mengukur kepuasan. Semakin cepat berkas rekam medis pasien sampai ke poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien (Supriadi dan Damayanti, 2019). Permasalahan tersebut berdampak pada kegiatan pelayanan pasien berikutnya seperti terhambatnya kegiatan pemeriksaan dokter karena belum tersedianya berkas rekam medis dan dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi lama. Semakin lama penyediaan rekam medis, maka akan menyebabkan terjadinya penumpukan pasien yang menunggu untuk pengambilan dokumen rekam medisnya (Andria, 2015) dalam (Wulandari et al., 2020). Kecepatan waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan ialah suatu perihal yang berarti sebab berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rekam medis serta waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis merupakan hal yang penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit (Kristina, 2015) dalam (Wulandari et al., 2020).

Banyak faktor yang mempengaruhi terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yang dapat disebabkan oleh pengelolaan yang kurang baik berupa pemanfaatan unsur Man yaitu kurangnya pengetahuan petugas terhadap ketentuan waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan dokumen rekam medis yang disebabkan oleh tingkat pendidikan petugas serta kurangnya jumlah petugas rekam medis (Pratiwi, 2021). Menurut Notoatmodjo faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu pendidikan, umur, pengalaman, serta pelatihan. Sejalan dengan penelitian (Andi Ritonga & Wannara, 2020), bahwa tidak adanya petugas yang berlatar belakang rekam medis ini membuat terpenuhinya kebutuhan kualitas tenaga professional yang dapat berpengaruh dan menimbulkan kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan menjadi terhambat. Keterlambatan rekam medis rawat jalan juga dijelaskan oleh penelitian (Andria dan Sugiarti, 2015), dimana penyebabnya adalah jumlah petugas yang masih kurang karena beban kerja yang terlalu tinggi. Sejalan dengan penelitian (Valentina, 2018), bahwa kurangnya jumlah petugas termasuk tidak adanya petugas distribusi ini mengakibatkan penyediaan rekam medis rawat jalan menjadi terlambat sehingga pasien mengeluh karena menunggu pelayanan dengan waktu yang lama. Kemudian penyebab lainnya dijelaskan oleh (Rahmawati, 2020) bahwa ketidak disiplin petugas yang tidak langsung melakukan pendistribusian rekam medis ke poliklinik mengakibatkan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Selain itu, (Rahmadhani dan Anggita, 2020) , menjelaskan bahwa kurangnya pengetahuan petugas menyebabkan petugas tidak mengetahui standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan sehingga rekam medis tersedia melebihi waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Susilo dan Kaho (2018) bahwa kecukupan

faktor sumber daya manusia meliputi ketersediaan jumlah petugas dan adanya kompetensi yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dalam pencapaian sasaran dapat menjadi kekuatan organisasi.

Unsur Material, rusaknya map rekam medis sehingga terkadang tulisan tidak terbaca dan dapat menghambat waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan (Suprismawati, 2018). Berdasarkan penelitian Aprilia (2020), faktor material yang menyebabkan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan menjadi terlambat yaitu adanya rekam medis yang berupa lembaran formulir saja maupun adanya map yang terbuat dari kertas tipis dimana nomor rekam medis pasien menjadi tidak terlihat karena seringkali ditarik dan mengakibatkan robeknya rekam medis, kemudian map rekam medis berbahan plastik dan ditulis menggunakan spidol yang mengakibatkan nomor rekam medis menjadi tidak terlihat maupun tidak terbaca sehingga menyulitkan ketika pencarian.

Unsur Methode, berkaitan dengan adanya prosedur maupun kebijakan sebagai penunjang dalam kegiatan penyediaan. Berdasarkan penelitian Aprilia (2020), faktor method yang menyebabkan penyediaan rekam medis rawat jalan menjadi terlambat yaitu tidak tersedianya mengenai Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai penyediaan rekam medis rawat jalan sehingga petugas tidak mengetahui standar waktu penyediaan yang berlaku. Selain itu, penggunaan standar prosedur operasioanal yang belum maksimal juga mengakibatkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan, seperti penelitian Sucipto dan Purnama (2019) bahwa alur penyediaan yang dilaksanakan kadang berubah-ubah. Penelitian Rahmawati (2020), menjelaskan bahwa belum adanya evaluasi ketepatan waktu dapat menyebabkan penyediaan rekam medis rawat jalan tidak tepat waktu.

Unsur Machine, yakni komputer yang digunakan petugas filing untuk mencari berkas yang dibutuhkan atau SIMRS yang tiba-tiba terjadi loading dan eror dengan begitu penyediaan berkas rekam medis menjadi terhambat (Aliefia, 2020). Berdasarkan penelitian Rahmawati (2020), faktor machine yang mengakibatkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis yaitu kurangnya rak filling yang berdampak pada tercecernya rekam medis. Sejalan dengan penelitian Andria dan Sugiarti bahwa tercecernya rekam medis dikarenakan kurangnya rak penyimpanan sehingga petugas merasa kesulitan ketika menemukan rekam medis. Hal ini sesuai dengan Susilo dan Kaho (2018), bahwa ketersediaan sarana prasarana dalam pencapaian sasaran dapat menjadikan kekuatan organisasi, sehingga kekurangan rak penyimpanan ini menyebabkan penyediaan dokumen rekam medis menjadi terlambat. Peneliti Sucipto dan Purnama (2019), meyakini bahwa jarak

ruangan penyimpanan dengan poliklinik yang jauh dan ruangan yang tidak berada pada satu lantai dapat menyebabkan penyediaan rekam medis rawat jalan tidak tepat waktu.

Unsur Money, penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan karena anggaran yang diberikan oleh pihak pengadaan yang berupa penyediaan sebagai alat perencanaan dan pengendalian kegiatan operasional rumah sakit kurang (Rahmawati et al., 2020). Berdasarkan penelitian Aprilia (2020), unsur money yang menyebabkan penyediaan rekam medis menjadi terlambat adalah tidak adanya reward yang diberikan kepada petugas sehingga kegiatan rekam medis menjadi tidak optimal. Sejalan dengan penelitian (Wulandari et al., 2020) dan (Aliefia et al., 2020), bahwa tidak ada penghargaan khusus untuk petugas menjadi salah satu penyebab keterlambatan. Hal ini sesuai dengan Samsudin dan E (2019), yang menyebutkan bahwa dengan adanya pemberian balas jasa berupa financial (uang) maupun pemberian non-finansial(penghargaan) dapat memotivasi dan meningkatkan kinerja petugas, sehingga petugas yang tidak mendapatkan reward maupun penghargaan menyebabkan petugas tersebut tidak termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan tepat waktu, sehingga rekam medis disediakan terlambat. Penelitian (Rahmawati et al., 2020) dan (Hartanto, Yudhik Dwie; Sudalhar; Pratama, 2020), menyatakan bahwa dana yang tersedia belum cukup untuk kebutuhan unit rekam medis seperti pengadaan rak penyimpanan yang dapat menghambat kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Sejalan dengan penelitian Aprilia (2020), bahwa belum seluruhnya ada dana untuk pendidikan, pelatihan, maupun kebutuhan perluasan ruang penyimpanan sehingga kegiatan rekam medis tidak optimal.

Uraian permasalahan diatas dapat dikaitkan dengan unsur manajemen (Syafi'i, 2020). Unsur Man, yaitu tingkat pendidikan, pengetahuan, kedisiplinan kerja, jumlah petugas dan pelatihan. Unsur Material, yaitu berkas rekam medis, tracer, dan rak penyimpanan (Aprilia, 2020). Unsur Machine, yaitu troli, komputer dan SIMRS. Unsur Methode, yaitu SPO (Standar Prosedur Operasional) penyediaan rekam medis rawat jalan. Kondisi tersebut apabila terus berlanjut akan menurunkan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat lanjut (Aprilia, 2020). Mencapai tujuan rekam medis diperlukan upaya peningkatan mutu rekam medis oleh unit kerja rekam medis, dimana upaya peningkatan mutu tersebut sangat tergantung dari tersedianya data dan informasi yang jelas, akurat, terpercaya dan jelas penyajiannya yang tepat waktu. Data dan informasi kesehatan sangat berguna bagi manajemen institusi pelayanan kesehatan untuk menilai pelayanannya, apakah bermutu, efisien dan efektif (fahmi,2018).

METODE PENELITIAN

Karya Tulis Ilmiah ini menggunakan Desain penelitian Literatur Review atau Tinjauan Pustaka. Studi Literatur Review adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data atau sumber yang berhubungan dengan sebuah topik tertentu yang biasa didapat dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, internet dan pustaka lainnya. Dimana metode yang digunakan adalah compere yaitu membandingkan dari jurnal yang didapat dan melakukan Review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis

Tabel 4. 1 Karakteristik Data Literature

no	Nama Penulis (Tahun)	Nama Jurnal (Volume, No.)	Judul	Hasil Penelitian
1	Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono, Atma Deharja (2020)	Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Vol. 1 No. 3	Analisis Faktor Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis RJ di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	waktu penyediaan dokumen rekam medis 10 menit
2	Mitha Amelia Rahmawati, Novita Nuraini, Dhonny Adhasari	Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan. Vol 1 No. 4	Analisis Faktor Keterlambatan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis RJ RSU Haji Surabaya	Waktu penyediaan dokumen rekam medis di RS Haji Surabaya 24.39 menit.
3	Zulham Andi Ritonga, Alan Juli Wannara (2020)	Jurnal Ilmia Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Imelda Vol. 5 No. 1	Faktor-faktor Penyebab Keterlamabatan Waktu Penyediaan Rekam Medis RJ di RSU Madani Tahun 2019	Waktu penyediaan dokumen rekam medis 15 menit 30 detik.
4	Supriadi, Dian Putri Damayanti (2019)	Jurnal administrasi bisnis terapan. Vol. 2 No. 1	Tinjauan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat	Waktu penyediaan dokumen rekam medis 10 menit.

			Jalan di Rumah Sakit X Tangerang Selatan	
5	Yudhik Dwie Hartanto, Sudalhar, Tegar Wahyu Yudha Pratama (2020)	Jurnal Hospital Science Vol. 4 No. 1	Analisa Faktor yang Menyebabkan Lamanya Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RS Islam Muhammadiyah Sumberejo	Waktu penyediaan dokumen rekam medis yaitu 18,74 menit.

Berdasarkan tabel 4.1 penyajian hasil literature review dari 5 artikel atau jurnal yang dilakukan review diinterpretasikan lama waktu penyediaan dokumen rekam medis yaitu masih terdapat tiga jurnal yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, dan dua jurnal sudah sesuai dengan standar waktu minimal penyediaan dokumen rekam medis.

Deskripsi Faktor 5M (Man, Material, Methode, Machine, Money)

Tabel 4. 2 Deskripsi Faktor 5M

No	Judul Jurnal	Man	Material	Method	Machine	Money
1.	Analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, (Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono, Atma Deharja), 2020	1. Pendidikan D3 RMIK 2. Pengetahuan Baik 3. Tabel 4. 3 Deskripsi Faktor 5M Adanya pelatihan	Dokumen Rekam Medis tidak disimpan di dalam rak penyimpanan	Tidak tersedianya alur pendaftaran pasien rawat jalan, kurangnya petunjuk arah dan adanya alur yang tidak disertai keterangan	Komputer yang sering eror	Tidak ada dukungan dana dari pihak manajemen untuk sarana prasarana di unit rekam medis
2.	Analisis faktor penyebab keterlambatan waktu	1. Pendidikan SMA 2. Pengetahuan Sedang	Dokumen Rekam Medis tidak	Tidak adanya SOP mengenai	Kompuer yang sering terjadi eror dan lemot	Terdapat anggaran dana masuk ke dalam pihak

	penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Haji Surabaya, (Mhita Amelia Rahmawati, Novita Nuraini, Donny Andhasari Hasan), 2020	3. Tidak ada pelatihan	disimpan di dalam rak penyimpanan.	penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan	sehingga memperlambat jalannya pelayanan	pengadaan, tetapi sampai saat ini belum ada pergantian rak dokumen rekam medis
3	Faktor-faktor penyebab keterlambatan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Madani tahun 2019. (Zulham Andi Ritonga, Alan Juli Wannara, 2020	1. Pendidikan SLTA 2. Pengetahuan Kurang 3. Tidak ada Pelatihan	Dokumen Rekam Medis tidak disimpan di dalam rak penyimpanan	Tidak tersedianya SOP terkait tanda petunjuk berkas rekam medis yang keluar atau dipinjam.	Kurangnya peralatan penunjang, meliputi telepon, computer.	Tidak adanya anggaran dana yang diperuntukan untuk sarana dan prasarana unit rekam medis
4	Tinjauan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tangerang Selatan	1. Pendidikan D3 RMIK 2. Pengetahuan Baik 3. Adanya Pelatihan	Dokumen Rekam Medis tidak disimpan di dalam rak penyimpanan	Tidak jelasnya SOP terkait alur penyimpanan dokumen rekam medis	Tidak berfungsi mesin cetak bukti transaksi	Tidak ada anggaran dana dari pengadaan fasilitas di unit rekam medis, tidak ada anggaran dana untuk reward petugas yang berpestrasi
5	Analisa Faktor yang	1. Pendidikan SMA/K	Dokumen Rekam	Dokumen rawat jalan	Komputer sering eror	Dana tidak memenuhi

Menyebabkan Lamanya Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RS Islam Muhammadiyah Sumberejo	2. Pengetahuan Kurang 3. Tidak ada Pelatihan	Medis tidak disimpan di dalam rak penyimpanan	dan rawat inap dijadikan satu folder di ruang rekam medis	dan sering terjadinya listrik mati secara tiba-tiba.	kebutuhan operasional di unit rekam medis
--	---	---	---	--	---

Berdasarkan Tabel 4.2 penyajian hasil Literature Review dari lima artikel atau jurnal yang dilakukan review diintrepresentasikan bahwa pada bagian Man masih terdapat petugas rekam medis yang berpendidikan SMA/K, Material masih adanya dokumen yang belum disimpan pada bagian rak penyimpanan yang semestinya, Methode tidak terdapatnya SOP tentang pelayanan dokumen disetiap rumah sakit, Machine sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga dapat menghambat pelayanan di rumah sakit, Money tidak adanya dana untuk menunjang kemajuan sarana prasarana di unit rekam medis.

PEMBAHASAN

1. Lama Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan

Berdasarkan lima jurnal diatas terdapat dua jurnal yang lamanya waktu tunggu sudah sesuai standar pelayanan minimal yaitu dari penelitian satu oleh Diayana Wulandari, Andri Permana Wicaksono dan Atma Deharja (2020), penelitian empat oleh Supriadi, Dian Putri Damayanti (2019). Terdapat tiga jurnal yang lamanya waktu tunggu melebihi standar pelayanan minimal yaitu dari penelitian dua oleh Mhita Amelia Rahmawati, Novita Nuraini dan Dhonny Adhasari Hasan (2020), penelitian tiga oleh Zulham Andi Ritonga, Alan Juli Wannara (2020), penelitian lima Yudhik Dwie Hartanto, Sudalhar, Tegar Yudha Pratama (2020).

Penyediaan dokumen rekam medis yang lama akan menyebabkan terjadinya penumpukan pasien yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan juga salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. "patient satisfaction: a measure of the extent to which a patient is content with the health care which they received from their health care provider." Artinya: kepuasan pasien

merupakan ukuran sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap penyedia layanan kesehatan yang mereka terima (Nadya Pratiwi, 2020). Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan harapan atau keinginan pasien (Denisa, dkk, 2020). Menurut Dedi Fatrida & Andesma Saputra (2019) hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata, jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyebabkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan kembali ke fasilitas pelayanan tersebut dan memberikan komentar yang baik tentang pelayanan kesehatan tersebut.

Dikaitkan dengan manajemen mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan yaitu pelayanan yang cepat dalam aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan (Nur Laelah, 2017). Menurut Pratiwi (2017), baik buruknya pelayanan kesehatan salah satunya dapat tergantung dari waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan

2. Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis

Hasil telaah menyatakan bahwa masih ada petugas yang berlatar belakang pendidikan SLTA. Hal tersebut bertolak belakang dan tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang telah diatur dalam PERMENKES No. 55 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerja perekam medis yang dimaksud adalah seseorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis adalah kurangnya pengetahuan petugas terkait rekam medis dan Minimnya keahlian dan kemampuan petugas mengenai waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan rekam medis menyebabkan pendistribusian dokumen rekam medis membutuhkan waktu yang lama dan membuat pasien menunggu dalam waktu yang lama. Dalam melaksanakan tugasnya tenaga perekam medis dan informasi kesehatan minimal mempunyai kemampuan berdasar standar kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan Indonesia yang diatur dalam PERMENKES No. HK.07.01/Menkes 312/2020 tentang standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan, meliputi ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang harus dikuasai dan dimiliki untuk dapat melakukan kegiatan secara profesional. Sedangkan petugas yang tidak terampil dan disiplin seringkali disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, pembinaan dan pelatihan

yang diikuti oleh petugas (Rahmawati, 2020). Hal tersebut sesuai dengan penelitian oleh Tri Ganjar Wati & Novita Nuraini (2019) menyatakan bahwa apabila pengetahuan petugas rendah dan wawasan mereka tidak berkembang tentang rekam medis menyebabkan banyak terjadinya misfile.

Kualitas SDM akan menjadi lebih baik jika didukung dengan pelatihan dan pengetahuan yang baik, melalui pelatihan dan pengetahuan yang baik tersebut, petugas dapat meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaannya, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulham Andi Ritonga, Alan Juli Wannara (2020) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan asset rumah sakit yang sangat penting dan berpengaruh besar dalam pelayanan rumah sakit. Tingkat pendidikan memegang peran penting dalam bekerja, untuk tercapainya kesuksesan dalam bekerja dituntut pendidikan sesuai dengan jabatan seseorang.

Ketidak disiplin petugas dalam pekerjaannya juga mengakibatkan keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis, selain memicu keterlambatan, ketidak disiplin petugas dalam pekerjaannya dapat berpengaruh pada mutu pelayanan rekam medis bahkan mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada perilaku petugas, oleh sebab itu petugas menjadi sumber daya yang sangat berperan dalam pelayanan rumah sakit hal tersebut sesuai dengan penelitian oleh Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono dan Atma Deharja (2020) menyatakan bahwa ketidakdisiplinan petugas poli atau bangsal dalam pengambilan berkas mempengaruhi mutu pelayanan rekam medis dan rumah sakit

a) Money

Hasil telaah penelitian menyatakan masih terdapatnya anggaran dana yang tidak tepat guna dalam peningkatan sarana dan prasarana. Ketidak tepatan penggunaan dana tersebut dapat mempengaruhi pada poses pelayanan, seperti yang telah kita tahu bahwa ketika sarana dan prasarana kesehatan rusak dapat mempengaruhi menumpuknya pasien di ruang tunggu. Pada unsur money dipelayanan kesehatan sendiri sudah diatur dalam PERMENKES No. 6 tahun 2022 tentang penggunaan jasa pelayanan kesehatan dan dukungan dana operasional pelayanan kesehatan dalam pemanfaatan dana kapitasi jaminan kesehatan nasional pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama milik pemerintah daerah. Dapat disimpulkan bahwa kurangnya anggaran dana untuk meningkatkan sarana dan prasarana di rumah sakit berdampak pada proses pelayanan, karena semakin banyaknya sarana prasarana yang tidak tepat guna atau rusak hal tersebut akan mempengaruhi menumpuknya pasien di bagian pendaftaran. Hal ini didukung dengan penelitian Rahmawati (2020) yang

menyatakan bahwa dana yang tidak tepat guna untuk kebutuhan sarana dan prasarana unit rekam medis seperti pengadaan rak penyimpanan dan kebutuhan komputer dapat menghambat kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan, sejalan dengan penelitian Aprilia (2020), bahwa belum adanya dana untuk pelatihan maupun kebutuhan sarana prasarana di unit rekam medis dapat mengakibatkan kegiatan rekam medis tidak optimal atau tidak berjalan dengan lancar. Anggaran manajemen rumah sakit dimulai dari pengadaan sarana dan prasarana di fasilitas pelayanan rumah sakit. Anggaran dana yang di gunakan secara optimal dapat memenuhi sarana dan prasarana, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhik Dwie Hartanto, Sudalhar, Tegar Yudha Pratama (2020) yang menyatakan bahwa apabila kurang tercukupinya dana untuk pengadaan sarana dan prasarana yang mendukung akan mempengaruhi kegiatan pelayanan dan akan menyebabkan lamanya penyediaan rekam medis.

b) Metode

Hasil telaah lima jurnal tersebut bahwa masih belum tersedianya SOP terkait alur penyediaan berkas rekam medis maupun alur pasien saat mendaftar, hal tersebut dapat berdampak pada pelayanan perekam medis. Penyediaan SOP sendiri sudah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 2052/MENKES/PER/X/2011 tentang izin praktik dan pelaksanaan praktik kedokteran bab 1 pasal 1 ayat 10 Standar Prosedur Operasional adalah suatu perangkat instruksi atau langkah-langkah yang benar dan terbaik untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. Menurut Nadya Pratiwi (2020) tidak adanya SOP dalam layanan rekam medis membuat petugas tidak mengetahui standar pelaksanaan pelayanan perekam medis, termasuk alur penyediaan dokumen rekam medis dan job description petugas, penting bagi petugas untuk mengetahui SOP dalam pelaksana pekerjaannya karena SOP berkaitan dengan tahapan baku yang dilakukan untuk melaksanakan satu tugas, sehingga dapat menyesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan, seperti pada SK Dirjen Yanmed No. YM.00.03.2.2.1296 tanggal 27 November 1996 tentang pedoman pengelolaan dokumen rekam medis rumah sakit di Indonesia Revisi 1 tahun 1997 bahwa berkas rekam medis harus disimpan dengan tepat sesuai dengan nomor urutannya dan rapi sehingga mudah dan cepat untuk mengambil kembali. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Handayani (2019) menyatakan bahwa selain efektifitas

dan efisiensi kerja dapat tercapai dengan petugas mengetahui SOP, sehingga meningkatkan kecepatan pada penyediaan dokumen rekam medis.

c) Material

Hasil telaah pada lima jurnal penelitian menyatakan bahwa masih terdapatnya berkas rekam medis yang tidak pada rak penyimpanan, dan terdapatnya berkas rekam medis yang tercecer pada lantai dan ada pula yang disimpan di dalam laci hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya rak penyimpanan pada ruangan filling. Dampak yang dapat ditimbulkan akibat sarana yang tidak memadai dapat menghambat kinerja petugas karena akan menyulitkan saat pencarian berkas rekam medis dan pada akhirnya akan menghambat proses pelayanan dibagian pendaftaran. Sebaiknya rumah sakit menambahkan fasilitas seperti penambahan rak dokumen rekam medis agar tidak menyebabkan kesalahan letak dokumen rekam medis akibat penumpukan dokumen rekam medis dan juga akan menyebabkan lamanya waktu pengambilan dokumen rekam medis. Menurut Anggi Pramudhita Putri (2017) bahwa jumlah rak pada ruang filling rawat jalan minial harus memiliki sepuluh rak dokumen rekam medis, hal tersebut juga harus disesuaikan dengan unsur antropometri pada pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Wati dan Novita (2019) menyatakan bahwa petugas kesulitan menemukan dokumen rekam medis karena dokumen tersebut rusak dan banyaknya dokumen yang menumpuk berhimpitan sehingga menyulitkan petugas dalam mencari dokumen rekam medis dimana petugas harus mencari satu persatu nomor rekam medis.

Penyelenggara kegiatan rekam medis perlu didukung keberadaan sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas. Bahan adalah formulir dan kartu atau sejenisnya yang telah dicetak sesuai ketentuan yang menunjang pelaksanaan rekam medis sedangkan fasilitas adalah segala sesuatu yang menunjang kemudahan pelaksanaan tugas dan pengelolaan rekam medis (2020, Nadya Pratiwi).

d) Machine

Hasil telaah dari lima jurnal tersebut masih adanya kendala pada mesin khususnya pada komputer, dan mesin pencetak tracer, tidak adanya tracer dapat menghambat pelayanan unit rekam medis dan petugas filling akan memerlukan waktu yang cukup lama dalam pencarian dokumennya. Kebutuhan machine yang baik dan terdapatnya aplikasi yang mendukung pada pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat penting guna mempercepat pelayanan yang akan diberikan, unsur machine ini juga sudah diatur dalam PERMENKES No. 32 Tahun 2018 tentang Aplikasi Sarana Prasarana dan Alat Kesehatan bahwa untuk mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas

dan mengurangi angka rujukan, dibutuhkan sarana, prasarana dan alat kesehatan yang aman dan siap pakai di fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan jenis dan tingkatannya

Sejalan dengan penelitian Andria dan Sugiarti (2015) bahwa tidak adanya tracer menyebabkan petugas tidak mengetahui keberadaan rekam medis. Adapun penyediaan dokumen rekam medis yang berhibungan dengan teknologi dijelaskan oleh penelitian (Aliefia, 2020) bahwa penggunaan SIMRS sering mendadak sering loading atau error yang menyebabkan keterlambatan dokumen rekam medis Unsur machine yaitu unsur yang berkaitan dengan sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan khususnya komputer. Dengan adanya mesin atau komputer hal ini dapat mempercepat kegiatan yang ada di Rumah Sakit. Namun demikian masih ada beberapa rumah sakit yang mengalami kendala dalam menggunakan unsur machine seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono dan Atma Deharja (2020) di rumah sakit tersebut sering terjadi listrik mati secara tiba-tiba, berakibat petugas pendaftaran dan petugas filling tidak bisa diakses. Dan sejalan dengan penelitian oleh Mhita Amelia Rahmawati, Novita Nuraini dan Dhonny Adhasari Hasan (2020) menyatakan bahwa Kurangnya jumlah rak penyimpanan dokumen rekam medis, komputer sering lemot, dan kurangnya troy untuk distribusi rekam medis.

SIMPULAN

1. Terdapat dua jurnal yang diteliti ketepatan waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yang sudah sesuai standar pelayanan minimal dan tiga jurnal yang melebihi waktu standar pelayanan minimal di rumah sakit
2. Faktor 5M yang memicu penyebab keterlambatan waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu faktor man yang meliputi tingkat pendidikan, pengetahuan, pelatihan, anggaran dana yang digunakan masih belum sepenuhnya digunakan untuk sarana prasaran, terdapatnya dokumen rekam medis yang tidak disimpan sesuai SOP, belum terdapatnya SOP serta sering terjadinya mesin atau alat yang eror.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliefia, B. N., Alfiansyah, G., & Muflihatin, I. (2020). Analisis Lama Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan untuk Pasien Lama Poli Bedah Onkologi di RSAL dr. Ramelan Surabaya Tahun 2020. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 41–49. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2142>
- Andi Ritonga, Z., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu

Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>

Hartanto, Yudhik Dwie; Sudalhar; Pratama, T. W. Y. (2020). Analisa faktor yang menyebabkan lamanya penyediaan berkas rekam medis pada rawat jalan di rumah sakit islam muhammadiyah sumberrejo. *Jurnal Hospital Science*, 4(1),134–140.<https://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id/index.php>

Nunung, F. (2021). Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Bangsal Halimah RSIY PDHI Tahun2021. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.

Rahmah, I. Y. (2018). Pelayanan Pendaftara Pasien BPJS Rawat Inap dan Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bina Sehat Jember. In *Karya Tulis Ilmiah. Program Studi DIII Keperawatan. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara. Medan.* <http://repository.unimus.ac.id/411/>

Rahmawati, M. A., Nuraini, N., & Hasan, D. A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Haji Surabaya. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 511–518. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2000>

Wulandari, D., Wicaksono, A. P., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis RJ di RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 247–254. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2051>