

## TINJAUAN KETEPATAN PENGEMBALIAN DOKUMEN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT INAP GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT X

Nur Aini Febrianti<sup>1\*</sup>, Annisa Ulfah<sup>2</sup>

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia<sup>1</sup>

\*Corresponding Author : nurainifbr23@gmail.com

### ABSTRAK

Keterlambatan dalam pengembalian dokumen rekam medis masih banyak mengalami permasalahan di instalasi rekam medis. Salah satu cara untuk memastikan pengelolaan dokumen rekam medis yang efektif dan berkualitas adalah mengembalikan dokumen rekam medis dikembalikan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Layanan rekam medis dapat terpengaruh jika dokumen rekam medis dikembalikan lebih dari 24 jam dan menghambat beberapa proses. Selain itu ada kemungkinan dokumen rekam medis akan hilang atau rusak jika tidak disimpan pada tempatnya. Terlambatnya pengembalian dokumen rekam medis juga akan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta observasi mendalam terhadap beberapa petugas rekam medis dan perawat yang bertugas di ruang perawatan. Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah sakit X terdapat keterlambatan dalam pengembalian dokumen di setiap bulannya pada triwulan pertama di tahun 2024. Pada bulan Januari terdapat 63 dokumen (53%) yang dapat keterlambatan dalam proses pengembalian ke instalasi rekam medis dari total 118 dokumen, pada bulan Februari terdapat 92 dokumen (68%) yang dapat keterlambatan dalam proses pengembalian dari total 135 dokumen, dan pada bulan maret terdapat 85 dokumen (77%) dari total 110 dokumen.

**Kata kunci** : keterlambatan, pengembalian, rawat inap, rekam medis

### ABSTRACT

*The delay in returning medical records still has a lot of problems with the installation of medical records. One way to ensure effective and quality management of medical records is to return returned medical records quickly and on time. The medical record service may be affected if the medical record file is returned for more than 24 hours and interferes with some processes. Additionally, there is a possibility that medical record files will be lost or damaged if they are not kept in place. Late return of medical records will also affect the quality of hospital services. This research uses quantitative methods with a descriptive approach. The data collection was conducted through interviews as well as in-depth observations of several medical records officers and nurses serving in the treatment room. Research conducted at Hospital X found a delay in returning files in every month of the first three-month in 2024. In January there were 63 files (53%) that could be delayed in the restoration process to the medical record facility out of a total of 118 files, in February there were 92 files (68%) that might be delays in the process of restoration out of the total of 135 files, and in March there were 85 files (77%) out of 110 files.*

**Keywords** : medical records, hospitals, delays, returns

### PENDAHULUAN

Menurut Permenkes RI Nomor 3 Tahun 2020 Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan medis lengkap dengan memberikan Pelayanan TPPRJ, TPPRI, TPPGD. Selain itu, rumah sakit juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang aman, berkualitas, dan efektif dengan memprioritaskan kepentingan pasien yang ditetapkan dengan standar rumah sakit. Rumah sakit juga menerapkan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan untuk melayani pasien dan menyimpan rekam medis

(Alfiansyah et al., 2023). Menurut Permenkes RI Nomor 24/MENKES/per/I/2022, Rekam Medis yaitu berisi sebuah data mengenai : Biodata pasien, riwayat pemeriksaan, catatan riwayat kesehatan, diagnosis, serta pengobatan medis yang diberikan selama pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien selama mereka menjalani perawatan di Rumah Sakit. Rekam medis sangat membantu memperbaiki kualitas pelayanan yang baik. Pengolahan rekam medis ialah suatu proses beberapa kegiatan untuk menghasilkan informasi yang berupa laporan yang dibutuhkan oleh petugas rekam medis, Adapun kegiatan dalam proses pengolahan RM diantaranya : mengolah data, meninjau dokumen, pengarsipan dan pengembalian dokumen rekam medis untuk mengelola catatan riwayat kesehatan pasien. Rekam medis merupakan dokumen yang sangat penting untuk menyimpan informasi kesehatan secara detail dan harus dijamin kelengkapannya sebelum kembali ke unit rekam medis. Rumah sakit dapat menerapkan target mutu kualitas 100 % untuk pengembalian dokumen rekam medis untuk mengurangi dampak yang ada (Agustin et al., 2020). Menurut PERMENKES RI nomor 43 tahun 2016 mengenai Persyaratan Pelayanan Rumah Sakit mengatakan juga bahwa dokter diwajibkan untuk mengisi rekam medis dalam waktu paling lama 24 jam setelah pasien selesai menjalani perawatan inap.

Proses pengolahan dokumen rekam medis dimulai dengan pengembalian dokumen, yang kemudian melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu assembling, koding, mengindeks. Oleh karena itu kecepatan dalam pengembalian dokumen rekam medis ke unit rekam medis akan mempercepat proses pengolahan. Tidak hanya terkait dengan kecepatan pengolahan, tetapi juga terkait dengan terlambatnya pengembalian dokumen rekam medis ke instalasi rekam medis dapat menyebabkan tertundanya untuk klaim pembayaran asuransi (Roselina, 2022).

Namun saat ini, beberapa instalasi rekam medis yang masih banyak mengalami permasalahan untuk mengembalikan dokumen rekam medis. Salah satu cara untuk memastikan pengelolaan dokumen rm yang efektif dan berkualitas adalah mengembalikan dokumen rekam medis dikembalikan dengan cepat dan tepat pada waktunya. Layanan rekam medis dapat terpengaruh jika dokumen rekam medis dikembalikan lebih dari 24 jam dan menghambat beberapa proses Selain itu ada kemungkinan dokumen rekam medis akan hilang atau rusak jika tidak disimpan pada tempatnya (Fadillah et al., 2020).

Faktor yang menyebabkan proses terlambatnya pengembalian dokumen rekam medis di rumah sakit x menurut petugas yakni kurang lengkapnya tanda tangan pada resume medis serta formulir RM.1 ringkasan masuk dan keluar.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gamasiano Alfiansyah Di Rumah Sakit x (Alfiansyah et al., 2023) Sebagian besar keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap disebabkan oleh petugas yang kurang disiplin, tidak mengisi dokumen rekam medis dengan lengkap dan tidak segera mengembalikan sesuai dengan ketentuan. Hal ini salah satu alasan yang menyebabkan keterlambatan dokumen RM di Rumah Sakit x tersebut.

Selain itu, kualitas pelayanan rumah sakit akan terpengaruh jika dokumen rekam medis tidak dikembalikan dengan tepat waktu. Untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan, dokumen rekam medis rawat inap harus dikembalikan sesuai dengan aturan. Ketepatan waktu didefinisikan sebagai pengembalian dokumen rekam medis yang benar atau tepat ke tempat semula dalam waktu yang telah ditentukan. (Arini, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek dan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ada beberapa sudut pandang yang dapat digunakan untuk menilai mutu layanan kesehatan, yaitu dari pihak pasien, pihak penyelenggara atau rumah sakit. Kenyamanan yang dirasakan oleh pasien selama menerima perawatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Salah satu cara untuk memantau dan meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan pendokumentasian yang baik melalui rekam medis. Rekam medis tidak hanya sebagai alat untuk mencatat informasi medis, tetapi juga dapat menjadi alat untuk

mengevaluasi proses pelayanan yang diterima oleh pasien. Strategi manajemen mutu menjadi kunci dalam memastikan bahwa rumah sakit dapat terus meningkatkan mutu pelayanan mereka. Hal ini mencakup pelatihan bagi staf, serta berbagai upaya untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. (Yunlia Vidiarti & Dety Mulyanti, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau ketepatan pengembalian dokumen rekam medis pasien rawat inap guna meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit X.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X dengan waktu penelitian dilakukan pada Maret – Mei 2024. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif digunakan untuk menghitung banyaknya dokumen rekam medis yang telah memenuhi pedoman operasional yang digunakan di Rumah Sakit X (1 x 24 jam) dan banyaknya dokumen yang mengalami keterlambatan. Wawancara dilakukan kepada petugas rekam medis guna mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pengembalian dokumen rekam medis rawat inap. Populasi penelitian ini menggunakan jumlah pasien rawat inap dari ruang perawatan garuda bawah dari bulan januari sampai maret dengan teknik pengambilan sampel secara total. Jumlah sample yang didapatkan sebanyak 363 dokumen rekam medis, dimana pada sample tersebut dilakukan analisis data guna menghitung banyaknya dokumen yang memenuhi standar yang telah ditetapkan pihak rumah sakit dan yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh rumah sakit (terlambat), hasil akhir disajikan dalam bentuk persentase.

## HASIL

**Tabel 1. Waktu Pengembalian Dokumen**

Nama Unit	Waktu Pengembalian		≤ 1 x 24 Jam		> 1x 24 jam	
	Bulan	Jumlah Kunjungan	N	%	n	%
RGB	Januari	118		47%	63	53%
	Februari	135	43	32%	92	68%
	Maret	110	25	23%	85	77%
<b>Jumlah</b>			123	34%	240	66%
<b>363</b>						

Berdasarkan di Rumah Sakit X, terdapat SOP menerapkan jangka waktu mengembalikan dokumen rekam medis dimana batas pengembaliannya ialah 1 x 24 jam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah sakit x terdapat keterlambatan dalam pengembalian dokumen di setiap bulannya pada triwulan pertama di tahun 2024. Pada bulan januari terdapat 63 dokumen (53%) yang dapat keterlambatan dalam proses pengembalian ke instalasi rekam medis dari total 118 dokumen, pada bulan februari terdapat 92 dokumen (68%) yang dapat keterlambatan dalam proses pengembalian dari total 135 dokumen, dan pada bulan maret terdapat 85 dokumen (77%) dari total 110 dokumen.

## PEMBAHASAN

Menurut Prosedur Operasional Standar (SOP) di Rumah Sakit X menjelaskan bahwa pengembalian dokumen rekam medis dilakukan 1 x 24 jam ketika pasien dinyatakan keluar

dari rumah sakit, akan tetapi hasil observasi ditemukan beberapa petugas dalam melakukan pengembalian dokumen belum mengikuti SOP yang berlaku. Waktu yang diperlukan untuk pengembalian dokumen rekam medis hingga proses buku pencatatan pada status peminjaman ditemukan terjadinya keterlambatan atau ketidaksesuaian seperti ditemukan dokumen rekam medis yang belum dikembalikan ke instalasi rekam medis ketika pasien yang telah dinyatakan pulang dan kembali untuk menjalani kontrol rawat jalan. Hal ini akan mempengaruhi proses pencarian dokumen rekam medis oleh petugas rekam medis. Selain itu, menyebabkan pasien dan poliklinik menunggu karena dokumen yang dibutuhkan belum tersedia. Menurut PERMENKES RI tentang standar pelayanan yang ditetapkan rumah sakit terkait waktu dalam menyediakan dokumen rekam medis dalam layanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit. Hal ini sangat lah penting karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

Mengacu pada Peraturan Menteri RI Nomor 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis yang menyatakan setiap kegiatan yang dikerjakan seluruh petugas rekam medis yang akan saling berhubungan, apabila ditemukan jika ada proses yang mengganggu akan menghambat kegiatan selanjutnya. Maka dari itu setelah pasien menerima perawatan medis, rekam medis harus segera dilengkapi. Setiap catatan harus melengkapi nama, tanggal dan tanda tangan anggota staf yang memberikan layanan atau perawatan. Sejalan dengan keberadaan peraturan kedisiplinan dan tanggung jawab dokter terkait dengan kelengkapan pengisian dokumen rekam medis, jika disaat dokter membutuhkannya kembali dokumen rekam medis, dokter tidak perlu menunggu lama di ruang perawatan, karena semua dokumen rekam medis yang diperlukan telah tersedia di instalasi rekam medis. Jika dokumen rm dibiarkan menumpuk di ruang perawatan dikarenakan pengisian dokumen rm yang tidak lengkap, petugas kesehatan juga akan ikut kesulitan ketika membutuhkan informasi tentang pasien diperlukan. (Junianti & Sonia, 2021). Oleh karena itu, tenaga kesehatan dapat lebih mudah memberikan pengobatan atau tindakan kepada pasien jika dokumen rekam medis dapat dikembalikan dengan tepat waktu dan lengkap. selain itu akan membantu manajemen rumah sakit mengevaluasi dan mengembangkan pelayanan kesehatan (Amran et al., 2022).

### **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Pengembalian Dokumen Rekam Medis di Rumah Sakit X :**

Ketidaklengkapan dokter penanggung jawab atau perawat dalam mengisi dokumen rekam medis : Kurang disiplinnya dokter atau perawat dalam melengkapi pengisian formulir rekam medis rawat inap. Rekam medis yang dibiarkan menumpuk diruang perawatan karna belum lengkap akan mempengaruhi petugas dalam mengakses informasi tentang pasien. Dari hasil wawancara serta observasi dengan staff di bagian rekam medis, keterlambatan dalam kembalinya dokumen rm di ruang perawatan dapat disebabkan oleh beberapa alasan seperti :

Kelengkapan dalam pengisian rekam medis rawat inap menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk menjaga mutu rekam medis pasien. Selain itu dokter serta perawat bertanggung jawab untuk mengisi dokumen rekam medis pasien dengan lengkap maksimal 24 jam setelah kepulangan pasien. Rekam medis sebelum dikembalikan ke ruang rekam medis harus diisi dengan lengkap. Akan tetapi masih banyak rekam medis yang dikembalikan ke ruang rekam medis dengan keadaan tidak lengkap, kurang disiplin perawat dan dokter menjadi salah satu penyebab ketidaklengkapan ini. Selain itu terkadang rekam medis juga terlambat tiba diruangan rekam medis karena perawat atau dokter masih belum melengkapi rekam medis. Hal ini berdampak pada, terlambatnya ketersediaan dokumen rekam medis pasien ketika melakukan kontrol post rawat. Berdasarkan kesimpulan yang di dapatkan dari wawancara dengan petugas bahwa dokter dan perawat dirumah sakit x kurang disiplin dalam pengisian yang tidak adanya tanda tangan dokter penanggung jawab atau nama dokter yang merawat dan sering terjadinya mengalami terlambat dalam mengembalikan dokumen rekam medis.

Terlalu banyak pekerjaan yang membuat petugas kesulitan untuk segera mengembalikan dokumen rekam medis dengan tepat waktu. Umumnya jika dokumen rekam medis segera dikembalikan oleh perawat ke instalasi rekam medis jika sudah selesai dipinjam. Namun, banyaknya tugas yang harus dilakukan oleh perawat, membuat hilangnya konsentrasi perawat menjadi terbagi sehingga perawat harus meminta bantuan kepada petugas house keeping untuk mengembalikannya dokumen rekam medis ke bagian rekam medis. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas rekam medis, didapatkan hasil bahwa petugas bagian rawat inap masih sering mendapatkan tugas yang melebihi beban kerjanya dikarenakan kurangnya petugas khusus untuk mengelola rekam medis pasien sehingga petugas kesulitan untuk membagi waktu diantara banyaknya tugas yang harus dikerjakan, akibatnya petugas sering kali terlambat dalam mengembalikan dokumen rekam medis.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil observasi dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa : (1)Tingkat waktu yang dibutuhkan untuk mengembalikan dokumen rekam medis pada bulan Januari – Maret 2024 yaitu pada bulan januari terdapat 63 dokumen (53%) yang dapat keterlambatan dalam proses pengembalian ke instalasi rekam medis dari total 118 dokumen, pada bulan february terdapat 92 dokumen (68%) yang dapat keterlambatan dalam proses pengembalian dari total 135 dokumen, dan pada bulan maret terdapat 85 dokumen (77%) dari total 110 dokumen.(2)Kurangnya kesadaran perawat rawat inap untuk mengembalikan dokumen rekam medis sesuai dengan ketentuan yang berlaku di SOP (1x24 jam). (3) Keterlambatan dalam kembalinya dokumen rekam medis dari ruang rawat inap ke unit rekam medis dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran perawat atau dokter dalam melengkapi dokumen rekam medis seperti pada bagian riwayat rekam medis dan ringkasan masuk dan pulang masih belum lengkap.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan artikel ini disusun dengan tepat waktu dan kepada seluruh pihak yang telah mendukung serta membantu sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. U., Erawantini, F., & Roziqin, M. C. (2020). Faktor Keterlambatan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di RSUP Kariadi Semarang. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 141–147. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.1985>
- Alfiansyah, G., Rochim, N. A. N., Nikmah, F., Swari, S. J., Prakoso, B. H., Nugraheni, R., & Jayanti, K. D. (2023). Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jengala: Jurnal Riset Pengembangan Dan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 54–63. <https://doi.org/10.33846/sf13nk313>
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Arini, L. D. D. (2023). Tinjauan Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap ke Unit Kerja Rekam Medis di Rumah Sakit Maguan Husada. *Jurnal Osadhawedyah*, 1(1), 10–16.
- Fadillah, A. R., Nuraini, N., Erawantini, F., Rachmawati, E., Kesehatan, J., Jember, P. N., & Medis, B. R. (2020). *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan J-REMI :*

- Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. 2(1), 64–72.
- Junianti, R., & Sonia, D. (2021). Tinjauan Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Pasca Rawat Inap di Rumah Sakit Salak Bogor. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(3), 289–295.
- Kemendes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 3, 1–80.
- Peraturan Kementerian Kesehatan. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta.
- Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Kesehatan (2016). PERMENKES RI No. 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
- Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Kesehatan (2013). Permenkes RI No. 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis
- Roselina, E. (2022). Pengembalian Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap: Capaianstandar Mutu Dan Faktor Penyebab Keterlambatan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 4(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v4i2.1027>
- Yunlia Vidiarti, & Dety Mulyanti. (2023). Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 101–107. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1269>