



**Analisa Faktor Penyebab Keterlambatan Pendistribusian Rekam Medis Rawat Jalan Di  
Puskesmas Abiansemal I**

*Analysys Factors Causing Delay In Providing Outpatient Medical Record At Puskesmas  
Abiansemal I*

**Ni Putu Vina Asridewi<sup>1\*</sup>, Nurul Faidah<sup>2</sup>, Ni Nyoman Meryadi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

STIKes Wira Medika Bali

\*Penulis Korespondensi

**Abstrak**

**Pendahuluan:** Waktu tunggu pasien merupakan salah satu tolak ukur dalam aspek mutu pelayanan Kesehatan. Rekam medis harus sampai di poliklinik rawat jalan dengan tepat waktu, maka pelayanan akan tepat waktu pula sehingga meminimalisir waktu tunggu pasien. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis berdasarkan unsur 5M (Man, Materials, Methode, Machines, Money). **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode wawancara terstruktur, teknik pengambilan partisipan dalam penelitian ini adalah teknik total sampling sebanyak 6 orang petugas rekam medis. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor man yaitu kurangnya pelatihan petugas tentang rekam medis, kurangnya jumlah petugas diruang filling, dan sering terjadi human error. Faktor money yaitu petugas belum pernah mendapatkan dukungan dana untuk reward dalam pekerjaan. Faktor materials yaitu tidak tersedianya trolley dalam kegiatan pendistribusian rekam medis. Faktor machines tidak tersedianya komputer pada ruang filling. Faktor method yaitu tidak pernah melakukan rapat evaluasi terkait waktu pendistribusian. **Kesimpulan:** Diharapkan penambahan SDM dengan lulusan rekam medis dan petugas bukan rekam medis diikuti pelatihan tentang rekam medis, perlu adanya reward dan punishment untuk menilai staff, adanya penambahan material seperti trolley yang dapat mempermudah pekerjaan, penambahan komputer pada ruang filling sangat penting agar tidak terjadi kesalahan penulisan poliklinik, perlunya rapat evaluasi terkait waktu pendistribusian rekam medis.

**Kata Kunci:** Faktor penyebab keterlambatan, Pendistribusian, Rekam medis

**Abstract**

**Background:** Patient waiting time is one of the benchmarks in the quality aspect of health services. The medical records arrive at the outpatient polyclinic in a timely manner, then the service will also be on time so as to minimize patient waiting time. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the factors causing delays in the distribution of medical records based on the 5M elements (Man, Materials, Method, Machines, Money). **Method:** The type of research used was qualitative with a structured interview method, the technique of taking participants in this study was a total sampling technique of 6 medical record officers. **Result:** The results of analysis show that the man factor is the lack of staff training on medical records, the lack of staff in the filling room, and the frequent occurrence of human error. The money factor is that officers have never received financial support for rewards at work. The material factor is the unavailability of trolley in medical record distribution activities. The machine factor is the unavailability of a computer in the filling room. The method factor is never holding an evaluation meeting regarding the time of distribution. **Conclusion:** It is expected that the addition of human resources with medical record graduates and non-medical record officers will be followed by training on medical records, there needs to be reward and punishment to assess staff, there is additional material such as trolleys that can make work easier, adding computers to the filling room is very important so that there are no polyclinic writing errors, the need for an evaluation meeting related to the distribution of medical records.

**Keyword:** Factors caused delays, Distribution, Medical records

**Alamat Korespondensi :**

Ni Putu Vina Asridewi : STIKes Wira Medika Bali, Jl. Kecak No.9A, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80239 vinaasri1808@gmail.com

## PENDAHULUAN

Dalam Permenkes No.55 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis, manajemen pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melayani rekam medis baik secara manual maupun elektronik sampai menyajikan informasi kesehatan di rumah sakit, praktik dokter klinik, asuransi kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan lainnya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjaga rekaman (1).

Bentuk kegiatan rekam medis salah satunya adalah pengembalian berkas rekam medis. Pengembalian berkas rekam medis adalah proses pengambilan berkas rekam medis dari unit pelayanan untuk dikembalikan ke unit rekam medis dengan batas waktu 2×24 jam (2). Pengembalian berkas rekam medis dapat dikatakan terlambat apabila melebihi batas waktu yang ditentukan (3).

Jika fasilitas pelayanan kesehatan menggunakan sistem elektronik akan lebih efisien dan efektif. Tidak diperlukan lagi rak rekam medis dan ruang penyimpanan rekam medis, namun apabila masih menggunakan cara penyimpanan non elektronik masih diperlukan rak penyimpanan dan ruangan sesuai standar yang ditentukan. Mengingat jumlah rekam medis yang akan terus bertambah seiring bertambahnya pasien baru, maka ukuran ruang penyimpanan rekam medis juga harus disiapkan dengan matang(4).

Di Indonesia, fasilitas kesehatan masyarakat yang sangat penting adalah puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah (5)

Upaya kesehatan masyarakat yang dikenal sebagai uapaya kesehatan masyarakat pengembangan melibatkan Tindakan yang inovatif, ekspansi dan intensifikasi pelayanan, dan disesuaikan dengan masalah kesehatan yang paling penting, terutama wilayah kerja dan sumber daya tersedia di masing-masing puskesmas. Sementara itu, rawat jalan, gawat

darurat, dan rawat inap adalah bagian dari pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama (6)

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan Tindakan medis lainnya yang telah di berikan kepada pasien (7). Setiap fasilitas pelayanan kesehatan harus memiliki perekam medis dan informasi kesehatan yang berkualitas tinggi. Ini berarti mereka harus memberikan fasilitas dan layanan informasi yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan informasi kesehatan pasien pasien (6).

Distribusi rekam medis adalah salah satu jenis pelayanan rawat jalan di Puskesmas Abiansemal I. Proses penyediaan barang atau jasa dari produsen kepada pelanggan dan pengguna sesuai kebutuhan disebut distribusi. Waktu pendistribusian dokumen rekam medis harus memenuhi standar pemerintah untuk memastikan pelayanan yang baik. Menurut pasien waktu 4 minimal 10 menit diperlukan untuk menyediakan dokumen rekam medis rawat jalan dari saat pasien melakukan registrasi hingga dokumen tiba di poliklinik yang dituju (8).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya Puskesmas berperan dalam pembangunan berwawasan kesehatan di wilayahnya dengan tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat (kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat); mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya, puskesmas berkewajiban melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan

pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan terwujudnya kecamatan sehat (9).

Menurut studi pendahuluan, yang melibatkan wawancara dengan petugas rekam medis, dengan banyaknya jumlah kunjungan yaitu 65 per hari, yang membuat tempat penyimpanan rekam medis (*filing*) cukup penuh dengan berkas medis, dengan jumlah petugas rekam medis yaitu 3 orang terkadang membuat petugas rekam medis kewalahan dan membuat petugas rekam medis menjadi kurang fokus dalam penulisan poliklinik tujuan sehingga pasien menunggu pada poliklinik yang dituju sedangkan dokumen rekam medis berada pada poliklinik yang salah. Dan seringkali petugas pada ruang *filling* meminta bantuan ke petugas kebersihan untuk melakukan pendistribusian rekam medis Hal tersebut yang menghasilkan distribusi rekam medis yang tertunda ke poliklinik rawat jalan, dan terkadang pasien sering melakukan komplain karena keterlambatan mendapatkan pelayanan yang diberikan. Jika hal ini terus dibiarkan tanpa upaya perbaikan, hal itu dapat berdampak negative pada reputasi pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan, salah satu konsekuensi negative dapat berupa penurunan kepercayaan pasien, yang pada gilirannya mengurangi jumlah kunjungan ke poliklinik. Salah satunya konsekuensi negative yang lain dari ketidaksesuaian antara Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan capaian dengan pengaruh pada penilaian akreditasi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti judul “Analisa Faktor Penyebab Keterlambatan Pendistribusian Rekam Medis Rawat Jalan Di Puskesmas Abiansemal I”

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dan dengan pendekatan kualitatif yang artinya peneliti melakukan observasi dan wawancara terkait dengan pelaksanaan penyusutan rekam medis inaktif. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi digunakan bila obyek penelitian bersifat perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, responden kecil (10).

Teknik pengambilan sampel subjek menggunakan total sampling, Teknik pengambilan sampel objek menggunakan consecutive sampling. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner dan tabel observasi. Analisis data menggunakan uji *chi square* dengan nilai signifikan 0,05 (11). Sampel dalam penelitian ini adalah petugas pendistribusian rekam medis di UPTD Puskesmas Abiansemal I.

## HASIL

### Karakteristik Partisipan

Table 4.1 Karakteristik Partisipan Petugas Penyediaan Rekam Medis Puskesmas Abiansemal I

No.	Jenis Karakteristik	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	2
	Perempuan	4
2.	Pendidikan	
	SMA	4
	D3 Rekam Medis	-
	S1 Rekam Medis	1
	D3 Kebidanan	1
3.	Jabatan	
	Koordinator Rekam Medis (sebagai petugas di ruang <i>filling</i> )	1

	Petugas <i>filling</i>	1
	<i>Cleaning service (helper distribusi)</i>	4
Sumber	: Unit Rekam Medis Puskesmas Abiansemal	I

### Partisipan I

Partisipan I dengan usia 29 tahun, sebelum melakukan wawancara kontrak waktu telah dilakukan beberapa hari sebelumnya dan peneliti menjelaskan kepada partisipan maksud dan tujuan wawancara dilakukan, setelah setuju menjadi responden wawancara dilakukan loket pendaftaran pada tanggal 04 mei 2023, pada pukul 09.00 wita. Pada saat wawancara partisipan 1 menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas, suasana saat dilakukan wawancara di loket informasi saat itu cukup tenang. Partisipan 1 sudah menikah, berasal dari badung Pendidikan terakhir yaitu S1 Rekam Medis.

### Partisipan II

Partisipan II dengan usia 54 tahun, sebelum melakukan wawancara kontrak waktu telah dilakukan beberapa hari sebelumnya dan peneliti menjelaskan kepada partisipan maksud dan tujuan wawancara dilakukan, setelah setuju menjadi responden wawancara dilakukan loket informasi pada tanggal 04 mei 2023, pada pukul 11.02 wita. Pada saat wawancara partisipan 2 menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas, suasana saat dilakukan wawancara di tempat skrining pada saat itu sudah tidak ada pasien yang berkunjung sehingga tidak ada kebisingan. Partisipan 2 sudah menikah dan sudah memiliki 2 cucu, bekerja diruang *filling* dan juga bertugas di bagian pendistribusian rekam medis.

### Partisipan III

Partisipan III dengan usia 48 tahun, sebelum melakukan wawancara kontrak waktu telah dilakukan beberapa hari sebelumnya dan peneliti menjelaskan kepada partisipan maksud dan tujuan wawancara dilakukan, setelah setuju menjadi responden wawancara dilakukan di loket informasi pada tanggal 06 mei 2023, pukul 09.30 wita. Pada saat

wawancara partisipan 3 menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas, suasana saat melakukan wawancara saat itu tidak ada kebisingan. Partisipan 3 berasal dari Badung, sudah bekerja 5 tahun di Puskesmas Abiansemal I, partisipan 3 juga bertugas sebagai *helper* di bagian pendistribusian rekam medis.

### Partisipan IV

Partisipan IV dengan usia 44 tahun, sebelum melakukan wawancara kontrak waktu telah dilakukan beberapa hari sebelumnya dan peneliti menjelaskan kepada partisipan maksud dan tujuan wawancara dilakukan, setelah setuju menjadi responden wawancara dilakukan di loket informasi pada tanggal 06 mei 2023, pukul 11.01 wita. Pada saat wawancara partisipan 4 menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas, suasana pada saat wawancara di loket informasi pada saat itu tenang dan tidak ada kebisingan. Partisipan 4 berasal dari Badung, sudah bekerja selama 4 tahun di Puskesmas Abiansemal I dan pada saat ini partisipan juga sebagai *helper* di bagian pendistribusian rekam medis.

### Partisipan V

Partisipan V dengan usia 47 tahun, sebelum melakukan wawancara kontrak waktu telah dilakukan beberapa hari sebelumnya dan peneliti menjelaskan kepada partisipan maksud dan tujuan wawancara dilakukan, setelah setuju menjadi partisipan wawancara dilakukan di loket informasi pada tanggal 08 mei 2023, pukul 09.20 wita. Pada saat wawancara partisipan 5 menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas, suasana saat dilakukan wawancara di ruang tunggu tamu saat itu cukup tenang, partisipan 5 sudah bekerja di Puskesmas Abiansemal I selama 5 tahun, berasal dari Badung dan partisipan juga

sebagai *helper* di bagian pendistribusian rekam medis.

**Partisipan VI**

Partisipan VI dengan usia 68 tahun, sebelum melakukan wawancara kontrak waktu telah dilakukan beberapa hari sebelumnya dan peneliti menjelaskan kepada partisipan maksud dan tujuan wawancara dilakukan, setelah setuju menjadi partisipan wawancara dilakukan di loket informasi pada tanggal 08 mei 2023, pukul 11.26 wita. Pada saat wawancara partisipan 6 menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas, suasana saat melakukan wawancara di loket informasi saat itu cukup tenang. Partisipan 6 sudah bekerja di Puskesmas Abiansemal I selama 21 tahun, yang awalnya partisipan 6 menjadi sopir ambulance kemudian menjadi *cleaning service* dan sebagai *helper* di bagian pendistribusian rekam medis

**Hasil Analisis Data**

Penelitian dilaksanakan pada 20 April 2023 s.d 13 Mei 2023 di Puskesmas Abiansemal I memiliki 6 orang pegawai tenaga rekam medis terdiri dari: 1 orang sebagai koordinator unit

rekam medis dan sebagai petugas pada ruang *filling*, 1 orang sebagai koordinator unit pelayanan loket, 2 orang sebagai anggota di unit *filling*, 2 orang sebagai anggota di unit pelayanan loket pendaftaran, 5 orang tenaga kebersihan yang sebagai *helper di admission* dan 4 orang sebagai petugas kebersihan pada ruang *filling*. Jumlah total petugas rekam medis 6 orang, sedangkan petugas kebersihan 9 orang. Di Puskesmas Abiansemal I yang melakukan pendistribusian hanya petugas di ruang *filling* sedangkan petugas loket pendaftaran hanya bertugas mendaftarkan pasien, dengan jumlah petugas 3 orang pada ruang yang menyebabkan petugas *filling* kewalahan dalam penyediaan rekam medis sampai melakukan pendistribusian rekam medis yang menyebabkan petugas kebersihan membantu dalam pendistribusian rekam medis, sehingga yang melakukan pendistribusian rekam medis adalah petugas *filling* dan petugas kebersihan.

Berikut data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Abiansemal I pada tahun 2022.

Tabel Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1.	Januari	1898
2.	Februari	1049
3.	Maret	1732
4.	April	1920
5.	Mei	1656
6.	Juni	1556
7.	Juli	1662
8.	Agustus	1947
9.	September	1839
10.	Oktober	1867
11.	November	1929
12.	Desember	1988

Peneliti melakukan penelitian dengan dokumentasi dan wawancara yaitu menggunakan pedoman wawancara kepada 6 orang responden diantaranya, 1 koordinator unit pelayanan rekam medis sebagai petugas di ruang *filling*, 1 orang petugas *filling*, dan 4 orang petugas kebersihan sebagai *helper* pendistribusian rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara dari 6 partisipan di dapatkan 5 tema yaitu : (1) Penyebab keterlambatan dari faktor *man*, (2) penyebab keterlambatan dari faktor *money*, (3) penyebab keterlambatan dari faktor *materials*, (4) penyebab keterlambatan dari faktor *machines*, (5) penyebab keterlambatan dari faktor *method*. Adapun hasil penelitiannya yaitu: **1. Penyebab keterlambatan dari faktor Man**

*Man* dalam penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan pendistribusian rekam medis terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh kurang pelatihan tentang rekam medis, kurang petugas *filling*, *human error* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis. Terdapat 3 sub tema penyebab keterlambatan dari faktor *man* seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

1) Kurang pelatihan rekam medis

Partisipan mempresepsikan bahwa Pendidikan terakhir petugas bukan lulusan rekam medis maka belum pernah melakukan pelatihan tentang rekam medis seperti yang diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

*“belum pernah dik, dulu saya lulusan kebidannan bukan lulusan rekam medis dik, tapi sekarang tau lah dik kerjaannya mungkin karena sering diambil yaa makanya tau lah”*

(Informan 2 baris ke 4)

*“Belum pernah dik, saya bukan lulusan rekam medisnya dik hehehe”*

(Informan 3 baris ke 4)

*“Eeeee tidak pernah dik”*

(Informan 4 baris ke 4)

*“Tidak pernah dik”*

(Informan 5 baris ke 4)

*“Pelatihan gak pernah”*

(Informan 6 baris ke 4)

2) Kurang petugas *filling*

Partisipan mengungkapkan bahwa kurangnya jumlah petugas di ruang *filling* menjadi salah satu penyebab keterlambatan dalam pendistribusian rekam medis yang diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

*“Kalau seperti itu menurut saya kurang cukup soalnya kita kirim ke semua poli tapi kita sering dibantu oleh CS nya, dan itupun CS nya harus bersih-bersih dulu, kira-kira jam 10 an itu baru CS nya bisa bantu-bantu kita, sebenarnya perlu penambahan petugas RM nya niki”*

(Informan 2 baris ke 8)

*“Menurut saya kurang sih dik, soalnya sampai kita-kita yang ikut gitu, mungkin karena tugas kita sudah selesai dan waktu-waktu istirahat juga banyak sepertinya begitu dik”*

(Informan 3 baris ke 8)

*“Terlalu sedikit sih dik, kan kadang-kadang pasien rame gitu jadinya kewalahan”*

(Informan 4 baris ke 8)

*“Kalau jumlah nya kayaknya kurang sih”*

(Informan 5 baris ke 8)

*“Kurang sih itu kalau menurut saya”*

(Informan 6 baris ke 8)

3) *Human error*

Partisipan mengungkapkan keterlambatan dalam pendistribusian rekam medis disebabkan oleh *human error* dan tulisan yang sulit dibaca yang diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

*“Karena human error mungkin petugasnya itu biasanya kan*

*soalnya kan yang bawa-bawa less nya itu CS disini jadi eee mungkin dia belom paham misalnya eee sekarang ada petugas kek poli jiwa gitu kan biasanya poli jiwa tu kan ada poli tersendiri terkadang dia masuk ke poli umum gitu mungkin kurang nanya gitu dia si CS nya itu sama petugasnya kita jadi sering kali dah itu less nya itu gak sesuai sama poli nya, terus eee human error yang kedua itu tulisan yang tidak terbaca jadinya salah bawa less, yang ketiga terkadang terselip ke less lain jadi kan ditempat lain dia”*

(Informan 1 baris ke 11)

*“biasanya sih karena berkasnya itu sering terselip, kadang juga masalah dituliskan poli yang dituju itu ada yang tulisannya gak bisa dibaca, trus pernah juga salah nulis poli tujuannya sih dik”*

(Informan 2 baris ke 11)

*“Kadang-kadang sih paling nyarik berkasnya itu dik, misalnya pasien mau ke poli anak tapi less nya di poli umum, makanya kita paling nyarik nya”*

(Informan 4 baris ke 11)

*“Biasanya terselip gitu trus tiba-tiba bisa ada di poli lain, mungkin gara-gara keselip gitu atau gak sengaja salah naruh sih gitu aja biasanya dik”*

(Informan 5 baris ke 11)

*“Kadang-kadang terlalu banyak pasien itu tulisan yang di kasik itu kurang jelas jadinya agak sulit dibaca apalagi pas lagi kredit-kreditnya jadinya kita rasa-rasa aja tujuannya kemana”*

(Informan 6 baris ke 11)

## **2. Penyebab keterlamabatan dari faktor Money**

*Money* dalam penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan pendistribusian rekam

medis terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh belum pernah mendapatkan *reward* pekerjaan. Terdapat 1 sub tema penyebab keterlambatan dari faktor *money* seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Belum pernah mendapatkan *reward* pekerjaan

Partisipan mengungkapkan bahwa belum pernah mendapatkan dukungan dana yang diberikan dari pihak Puskesmas dalam pekerjaan diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

*“Tidak pernah, kalau jasa pelayanan itu semua sama sih dik”*

(Informan 1 baris ke 12)

*“Kalau masalah itu belum dapet sih dik kayak bonus dalam bekerja gitu, tapi kalau gaji tetep setiap bulannya dik”*

(Informan 2 baris ke 12)

*“Tidak pernah, cuma gaji dari pemerintah aja”*

(Informan 3 baris ke 12)

*“kalau saya sih gak pernah”*

(Informan 4 baris ke 12)

*“Tidak dik”*

(Informan 5 baris ke 12)

*“Tidak pernah”*

(Informan 6 baris ke 12)

## **3. Penyebab keterlambatan dari faktor Materials**

*Materials* dalam penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan pendistribusian rekam medis terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh tidak tersedianya *trolley* dalam melakukan pendistribusian rekam medis. Terdapat 1 sub tema penyebab keterlambatan dari faktor *materials* seperti yang di jelaskan sebagai berikut :

- 1) Tidak tersedianya *trolley* dalam melakukan pendistribusian

Partisipan mengungkapkan ketidak tersedianya *trolley* dalam melakukan pendistribusian rekam medis, seperti yang diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

“Untuk trolley disini gak ada dik, jadi kita masih menggunakan manual, kita bawa sendiri berkasnya pakek tangan ke poli-poli gitu”

(Informan 1 baris ke 16)

“untuk trolley belum ada sih disini dik”

(Informan 2 baris ke 16)

“Engga ada dik”

(Informan 3 baris ke 12)

“Gak ada disini dik”

(Informan 4 baris ke 12)

“Enggak ada trolley disini dik”

(Informan 5 baris ke 12)

“Rasanya sih gak ada dik, soalnya kita gak pernah makek trolley”

(Informan 6 baris ke 12)

#### 4. Penyebab keterlambatan dari faktor machines

*Machines* dalam penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan pendistribusian rekam medis terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh kurang adanya komputer di ruang *filling*. Terdapat 1 sub tema penyebab keterlambatan dari faktor *machines* seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kurang adanya komputer di ruang *filling*

Partisipan mengungkapkan keterlambatan pendistribusian rekam medis disebabkan oleh kurang adanya komputer di ruang *filling* seperti yang diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

“Kalau komputer sih gak ada komputer jadi kalau misalnya ada kepentingan komputer kita biasanya minjemnya di loket”

(Informan 1 baris ke 20)

“kita baru diloket aja ada komputer jadinya kalau kita perlu komputer kita minjem ke loket, kalau di RM belum ada, kita masih nulis-nulis pakek tangan niki”

(Informan 2 baris ke 20)

“Komputer gak ada diruangannya tapi kalau diloket baru ada, berapa tu ada tiga kalau gak salah dik”

(Informan 4 baris ke 20)

“Di loket ada tiga rasanya tapi kalau di ruangan belum ada”

(Informan 5 baris ke 20)

“Komputer di depan ada tiga aja, kalau diruangan masih nulis tangan manual gitu, makanya sering susah baca tulisan orang yang nulisnya cepet-cepet gitu”

(Informan 6 baris ke 20)

#### 5. Penyebab keterlambatan dari faktor Method

*Method* dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan pendistribusian rekam medis terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh tidak pernah dilakukannya rapat evaluasi terkait dengan waktu pendistribusian rekam medis. Terdapat 1 sub tema penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis dari faktor *method* seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Tidak pernah melakukan rapat evaluasi  
Partisipan mengungkapkan bahwa tidak pernah dilakukannya rapat evaluasi terkait dengan waktu pendistribusian rekam medis seperti yang diungkapkan oleh partisipan sebagai berikut :

“Kalau rapat tentang evaluasi ketepatan waktu pendistribusian gak pernah sih dik”

(Informan 1 baris ke 28)

“kalau rapat evaluasi tentang waktu sih belum pernah sih dik”

(Informan 2 baris ke 28)

“Kalau rapat dengan petugas RM nya sih pernah dik, tapi kalau membahas soal waktu nya itu eee rasanya gak pernah sih dik”

(Informan 3 baris ke 28)

“Rapat eeee kalau rapat bahas tentang waktu pendistribusian gak pernah rasanya dik, biar gak salah juga kayaknya gak deh dik”

(Informan 4 baris ke 28)

*“Kalau rapat tentang evaluasi ketepatan waktu pendistribusian gak pernah sih dik tapi kalau rapat sama petugas RM nya pernah”*

(Informan 5 baris ke 28)

### **Pembahasan**

Pada bagian ini menjelaskan mengenai tema-tema yang teridentifikasi pada penelitian ini. Pembahasan dari masing-masing tema akan diperkuat oleh hasil penelitian terkait yang dilakukan peneliti lain, teori dan opini peneliti. Tema-tema yang teridentifikasi dari penelitian ini sebanyak lima tema yaitu penyebab keterlambatan dari faktor *man*, penyebab keterlambatan dari faktor *money*, penyebab keterlambatan dari faktor *materials*, penyebab keterlambatana dari faktor *machines*, penyebab keterlambatan dari faktor *method*.

#### **Faktor *man* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik rawat jalan.**

Kurangnya pengetahuan petugas terhadap ketentuan waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan rekam medis menyebabkan pendistribusian rekam medis akan membutuhkan waktu yang lama dan membuat pasien menunggu lama. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahra yang menyatakan bahwa ketidakterampilan petugas bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang diikuti oleh petugas kualitas SDM akan menjadi lebih baik jika, didukung dengan pelatihan dan pengetahuan yang baik dapat dilakukan setiap bulan yaitu dengan adanya pelatihan, seminar atau evaluasi masalah yang dihadapi selama pekerjaan berlangsung pada fasilitas pelayanan kesehatan dan pengetahuan yang baik tersebut maka petugas dapat meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan yang dilakukan (12).

Penyebab lain yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis yaitu kekurangan jumlah petugas rekam medis di ruang filling merupakan salah satu

penyebab utama keterlambatan pendistribusian rekam medis. Tingkat kunjungan pasien yang tinggi membuat petugas membutuhkan waktu lebih banyak untuk mempersiapkan penyediaan rekam medis dan melakukan pendistribusian rekam medis. jumlah petugas yang lebih sedikit dari pada jumlah pasien yang berkunjung mengakibatkan beban kerja petugas menjadi tinggi dan tidak sesuai SPO yang telah ditetapkan, maka hal tersebut perlu dilakukan rekrutmen petugas yang dapat bertanggung jawab di pendistribusian rekam medis. Tujuannya agar setiap pegawai mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan wewenang tanggung jawabnya.

#### **Faktor *money* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik rawat jalan.**

Faktor penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis dari faktor *money* yaitu tidak terdapat dukungan dana untuk reward kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menyatakan partisipan belum pernah mendapatkan dukungan dana seperti bonus atau insentif dalam pekerjaan hanya menjatapkan gaji saja setiap bulannya. menurut Nuroniyatul penghargaan merupakan hasil tambahan yang diperoleh pekerja jika pekerja yang dihasilkan mereka melebihi standar yang ditetapkan organisasi. Kinerja para karyawan akan meningkat dengan diberikannya penghargaan berupa insentif atau bonus (13).

Ada empat cara dapat diterapkan untuk mendapatkan sistem insentif yaitu senioritas, rencana insentif untuk karyawan operatif, tarif per unit produk yang dihasilkan. Sedangkan bonus dibayarkan berdasarkan bonus waktu diantaranya bonus waktu, waktu yang hemat dan waktu standar (5).

#### **Faktor *Machine* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik rawat jalan.**

Faktor penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis dari faktor *machine* yaitu belum adanya komputer diruang filling sehingga penulisan poliklinik tujuan

masih menggunakan tulis tangan manual menggunakan alat tulis. menurut Ansori, sistem informasi rekma medis sangat diperlukan sebagai penunjang dalam pelayanan 65 kepada pasien dan pemantauan rekam medis masuk dan keluar, dan mempermudah dalam setiap kegiatan sehingga dapat menghemat waktu. penggunaan komputer pada ruang filling sangatlah penting, dikarenakan penggunaan alat tulis manual sering sekali sulit dipahami, maka dari itu penggunaan komputer sangat penting dalam hal untuk mencetak barcode pasien sehingga tulisan terbaca jelas (14).

**Faktor *Method* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik rawat jalan.**

Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha (15).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kurang adanya rapat evaluasi terkait dengan waktu pendistribusian rekam medis sehingga menyebabkan kurang pahamnya petugas helper dalam pendistribusian. Pada penelitian ini penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis dari faktor *method* yaitu kurang adanya rapat evaluasi terkait dengan waktu pendistribusian, sedangkan petugas yang melaksanakan pendistribusian yaitu petugas kebersihan yang berperan sebagai helper dalam pendistribusian rekam medis, maka dari itu pentingnya rapat evaluasi mengenai waktu pendistribusian tersebut.

**Faktor *Materials* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik rawat jalan.**

*Materials* merupakan terdiri dari bahan setengah jadi raw *materials* dan bahan jadi. Faktor penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis dari faktor *materials* yaitu tidak tersedianya trolley dalam melakukan pendistribusian rekam medis, hal

ini menyebabkan kesulitan dalam membawa berkas rekam medis ke poliklinik. Dalam hal ini trolley sangat diperlukan guna untuk mempermudah dalam membawa dokumen rekam medis menuju poliklinik tujuan supaya tidak tercecer dan mempermudah dalam meletakkan dokumen rekam medis sehingga dokumen tidak sampai terselip.

**KESIMPULAN**

1. Faktor *Man* pada petugas rekam medis didapatkan bahwa penyebab terjadinya keterlambatan dalam pendistribusian rekam medis yaitu tingkat Pendidikan terakhir petugas, kurangnya pelatihan tentang rekam medis, kurangnya jumlah petugas filling dan sering terjadi human error.
2. Faktor *Money* penyebab terjadinya keterlambatan dalam penyediaan rekam medis yaitu petugas belum pernah mendapatkan dukungan dana untuk reward kerja yang diberikan oleh puskesmas.
3. Faktor *Materials* penyebab terjadinya keterlambatan dalam pendistribusian rekam medis yaitu tidak tersedianya trolley dalam melakukan pendistribusian rekam medis ke poliklinik tujuan.
4. Faktor *Machines* penyebab terjadinya keterlambatan dalam pendistribusian rekam medis yaitu belum adanya komputer pada ruang filling sehingga petugas masih menggunakan tulis tangan manual.
5. Faktor *Method* penyebab terjadinya keterlambatan pendistribusian rekam medis yaitu tidak pernah melakukan rapat evaluasi mengenai waktu

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada Puskesmas Abiansemal I telah membantu dalam proses penelitian ini dan para responden yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Menkes R. Permenkes No.55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis. 2013.
2. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes No. 129 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2008.
3. Hikmah F, Wijyantini RA, Rahmadtullah YP. Penentu Prioritas dan Perbaikan Masalah Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Kalisat. *J Manaj Inf Kesehat Indones.* 2019;7(1):52–8.
4. Siswati. Bahan Ajar RMIK, Manajemen Unit Kerja II Perencanaan SDM Unit Kerja RMIK. 2018.
5. Dinata A. Pendampingan Penyusunan DED Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam. *NGABDIMAS-Jurnal Pengabdian Kpd Masy.* 2018;1(1):1–5.
6. Kesehatan M. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 312. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2020.
7. Kementerian Kesehatan. Permenkes RI No. 24. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
8. Hakam F. Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X. *J Manaj Inf dan Adm Kesehat.* 2018;1(1).
9. Sulaiman ES. Manajemen kesehatan: Teori dan praktik di puskesmas. Ugm Press; 2021.
10. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Bandung: PT. Alfabeta; 2017.
11. Hidayat AAA. Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data. Ed. II. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
12. Zahra AA, Herfiyanti L. Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Kurnia Cilegon. *Cerdika J Ilm Indones.* 2021;1(7):761–74.
13. Pratiwi A, Widjaja L, Muniroh M, Putra DH. Tinjauan Lama Waktu Pendistribusian Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih. *Cerdika J Ilm Indones.* 2022;2(4):463–8.
14. Ansori S, Sari I, Sufyana C. Sistem Informasi Distribusi Rekam Medis (Studi Kasus: RSAU Lanud Sulaiman). *J Sains Dan Inform.* 2022;8(1):70–9.
15. Ulfa HM. Analisis Unsur Manajemen dalam Pengolahan Rekam Medis di Rumah Sakit TNI AU Lanud Roesmin Nurjadin. *Kesmars.* 2018;1(1):20–5.