

Upaya Peningkatan Pemahaman Petugas Dalam Melaksanakan Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Melalui Analisis Fishbone

¹⁾Indah Triesna Uyang*, ²⁾M. Ardan

¹⁾²⁾ Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: indahuyang742@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Kesehatan Puskesmas Rekam Medis Ketepatan Pengembalian Analisis Fishbone	Rekam medis merupakan informasi yang lengkap atau akurat terkait identitas pasien serta perjalanan penyakit yang dialami selama pasien berobat di puskesmas. Pengembalian rekam medis merupakan kegiatan dimana rekam medis pasien yang sebelumnya berada di ruang perawatan dan dikembalikan ke ruang rekam medis. Ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan merupakan masalah pada penelitian ini, dimana untuk pengembalian rekam medis rawat jalan sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) 1 x 24 jam setelah pasien pulang. Oleh karena itu, identifikasi masalah tersebut dengan menggunakan analisis fishbone untuk mengetahui akar dari masalah pengembalian rekam medis. Analisis dilakukan dengan mengobservasi dan analisis selanjutnya diklasifikasikan ke dalam beberapa faktor yaitu man, method, machine dan money. Berdasarkan analisis tersebut, salah satu akar dari permasalahan yang menyebabkan pengembalian rekam medis tidak tepat waktu adalah penundaan pengembalian rekam medis dan tingkat kedisiplinan petugas masih rendah. Penggunaan analisis fishbone sangat bermanfaat bagi puskesmas dan perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi sebuah penyebab yang akan muncul di lain hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketepatan waktu pengembalian rekam medisi rawat jalan $\leq 1 \times 24$ jam dan ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan $\geq 1 \times 24$ jam.
	ABSTRACT
Keywords: Health Public health center Medical records Return Accuracy Fishbone Analysis	The medical record is complete or accurate information regarding the patient's identity and the course of the disease experienced during the patient's treatment at the puskesmas. Return of medical records is an activity in which the patient's medical records that were previously in the treatment room are returned to the medical records room. The timeliness of returning outpatient medical records is a problem in this study, where to return outpatient medical records according to SPM (Minimum Service Standards) 1 x 24 hours after the patient returns home. Therefore, identify the problem by using fishbone analysis to find out the root of the problem of returning medical records. The analysis was carried out by observing and further analysis was classified into several factors, namely man, method, machine and money. Based on this analysis, one of the root causes of the late return of medical records is delays in returning medical records and the low level of discipline among staff. The use of fishbone analysis is very beneficial for the health center and needs to be considered to identify a cause that will appear in the future. This study aims to determine the timeliness of returning outpatient medical records $\leq 1 \times 24$ hours and the timeliness of returning outpatient medical records $\geq 1 \times 24$ hours. This is an open access article under the CC-BY-SA license.



I. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah dimana keadaan fisik, mental, spiritual serta sosial manusia masih dalam keadaan sehat yang mengharuskan manusia untuk hidup produktif kedepannya baik secara sosial dan ekonomis supaya terhindar dari penyakit-penyakit (Herawati et al. 2023). Banyak faktor yang sangat mempengaruhi kesehatan yang bersifat lintas sektor, sehingga masyarakat harus memperhatikan kesehatan tubuhnya masing-masing.

1613

Karena masih banyak orang yang belum memahami betapa pentingnya kesehatan tubuh (Khumairah, Angraeni, and Darwis 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dapat diakses dan dijangkau oleh semua masyarakat di wilayah kerjanya dengan menyelenggarakan upaya promotif dan preventif (Permenkes 2019).

Rekam medis adalah dokumen atau berkas penting yang isinya berkaitan dengan identitas pasien maupun riwayat penyakit pasien selama melakukan pengobatan di Puskesmas (Rizqiana and Sudiartha 2022). Ada dua jenis rekam medis antara lain rekam medis aktif yaitu rekam medis yang digunakan apabila pasien datang berobat ke rumah sakit. Sedangkan rekam medis inaktif yaitu rekam medis yang tidak digunakan karena kadaluwarsa atau mencapai waktu yang tertentu dan juga pasien tidak pernah datang lagi berobat ke rumah sakit tersebut (Anshory and Acnestaningrum 2022). Ada empat indikator sasaran rekam medis yang bermutu berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu kelengkapan pengisian rekam medis, keakuratan rekam medis, ketepatan catatan, ketepatan waktu dan pemenuhan persyaratan aspek hukum (Dewi et al. 2021).

Pengembalian rekam medis adalah kegiatan pengembalian rekam medis pasien dari ruang perawatan kemudian dikembalikan ke ruang rekam medis untuk disimpan kembali (Talib 2021). Rekam medis pasien rawat jalan dikembalikan ke ruang rekam medis paling lambat 1 x 24 jam setelah pasien pulang dan setelah rekam medis di isi secara lengkap yang meliputi identitas pasien, anamnesis, rencana asuhan, pelaksanaan asuhan, tindak lanjut dan resume (Permenkes 2022).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohman et al (2022) didapatkan hasil bahwa pada bulan Juli sampai dengan September 2021 total jumlah rekam medis sebanyak 822 berkas, dari jumlah rekam medis tersebut didapatkan berkas yang terlambat untuk dikembalikan ke ruang rekam medis sebanyak 525 berkas atau 63,87%. Maka dari itu, pengembalian rekam medis tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, yang seharusnya berkas kembali ke ruang rekam medis sesuai dengan yang telah disepakati yaitu 1 x 24 jam bagi rekam medis rawat jalan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terkait dengan ketepatan waktu pengembalian rekam medis, didapatkan hasil bahwa rata-rata sebesar 52% rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sungai Siring waktu pengembalian rekam medisnya $\leq 1 \times 24$ jam. Sedangkan, ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan $\geq 1 \times 24$ jam didapatkan hasil rata-rata 47% rekam medis yang dikembalikan ke ruang rekam medis.

Salah satu metode yang digunakan dalam menganalisis penyebab dari sebuah masalah adalah dengan menggunakan diagram fishbone. Dimana diagram tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyebab kemungkinan terjadinya suatu masalah dengan menggunakan faktor 5M yaitu *machine*, *man*, *methode*, *material*, *measurement*, *environment* sebagai alat untuk mengelompokkan jenis dari penyebab permasalahan ke dalam sebuah kategori (Ulfa and Widjaya 2017).

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan evaluasi dan analisis terkait ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan dengan menggunakan analisis fishbone. Tujuan analisis ini dilakukan adalah sebagai evaluasi bagi puskesmas terkait pentingnya memperhatikan ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan, dengan memperhatikan faktor-faktor yang telah di analisis di dalam diagram fishbone.

II. MASALAH

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan, masalah yang terjadi yaitu keterlambatan pengembalian rekam medis yang menyebabkan terhambatnya kegiatan selanjutnya. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas adalah ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan. Ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan disebabkan karena perawat atau bidan menunda pengisian rekam medis melihat bahwa pasien yang datang berobat ke puskesmas sangat banyak yang membuat petugas terburu-buru untuk mengisi dokumen rekam medis sehingga masih ada rekam medis yang belum dilengkapi pada saat itu juga. Adapun hasil rekap ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan $\leq 1 \times 24$ jam dan ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan $\geq 1 \times 24$ jam adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan
 $\leq 1 \times 24$ jam di Puskesmas Sungai Siring

No	Nama Poli	Jumlah Rekam Medis Rawat Jalan	Ketepatan $\leq 1 \times 24$ jam	Presentase
1.	Poli Gigi dan Mulut	26	21	80%
2.	Poli KIA	62	19	30%
3.	Poli Umum	110	60	54%
4.	Poli Lansia	39	32	82%
5.	Poli KB	4	1	25%
6.	Poli Persalinan	22	5	22%
Rata-rata		263	138	52%

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 52% rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sungai Siring waktu pengembaliannya $\leq 1 \times 24$ jam.

Tabel 2 Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan
 $\geq 1 \times 24$ Jam di Puskesmas Sungai Siring

No	Nama Poli	Jumlah Rekam Medis Rawat Jalan	Ketepatan $\geq 1 \times 24$ jam	Presentase
1.	Poli Gigi dan Mulut	26	5	19%
2.	Poli KIA	62	43	69%
3.	Poli Umum	110	50	45%
4.	Poli Lansia	39	7	17%
5.	Poli KB	4	3	75%
6.	Poli Persalinan	22	17	17%
Rata-rata		263	125	47%

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 47% Rekam medis rawat jalan di Puskesmas Sungai Siring waktu pengembaliannya $\geq 1 \times 24$ Jam. Poli umum merupakan poli terbanyak yang mengembalikan rekam medis rawat jalan $\geq 1 \times 24$ Jam. Dengan keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis akan menyebabkan terhambatnya kegiatan seperti *coding*, *indexing*, dan kemungkinan menyebabkan hilang atau rusaknya berkas rekam medis dan juga akan menghambat pelayanan selanjutnya apabila sewaktu-waktu dibutuhkan untuk keperluan hukum (Hasibuan 2020).

Lokasi penelitian di Puskesmas Sungai Siring Samarinda yang merupakan Puskesmas yang terletak di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara, Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Sungai Siring adalah promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Maka dari itu, Puskesmas Sungai Siring menyelenggarakan upaya kesehatan yang dikelompokkan menjadi tiga yaitu upaya kesehatan masyarakat esensial, upaya kesehatan masyarakat pengembangan dan upaya kesehatan masyarakat perseorangan, kefarmasian, dan laboratorium.



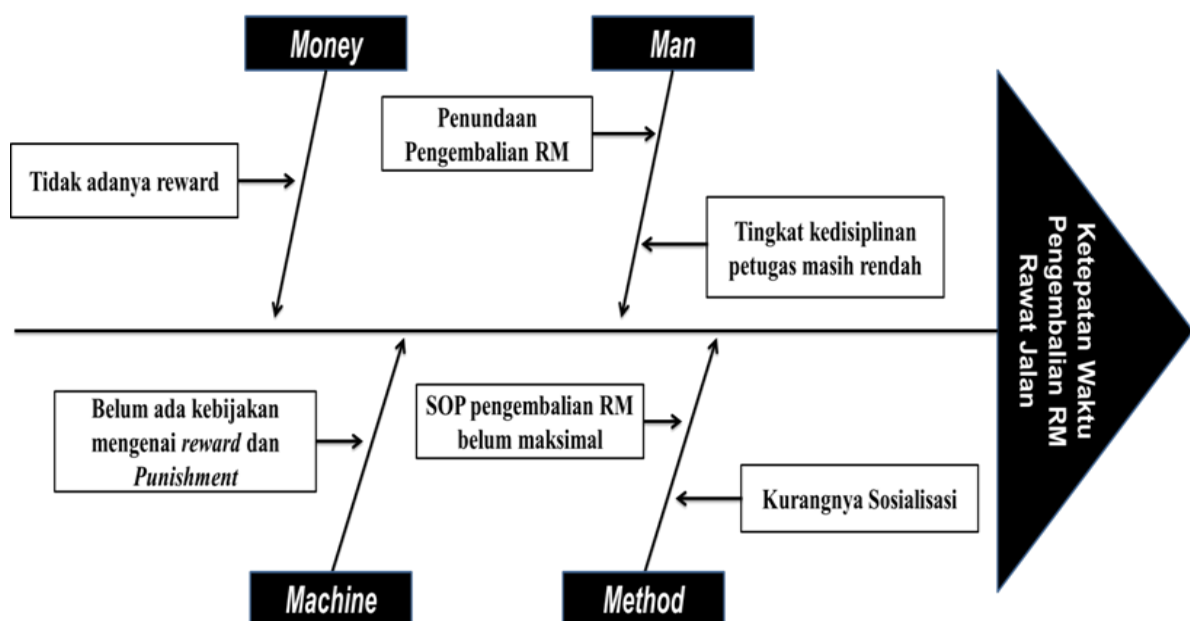
Gambar 1. Lokasi Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

III. METODE

Pengabdian yang dilakukan di Puskesmas Sungai Siring berupa *brainstorming* (curah pendapat) antara penulis dengan satu orang pegawai puskesmas sebagai informan yang merupakan petugas rekam medis di puskesmas. Sebelum melakukan *brainstorming* pertama-tama penulis melakukan analisis pada buku register harian pasien apakah rekam medis dikembalikan 1x24 jam. Setelah itu, permasalahan ditemukan maka selanjutnya dilakukan *brainstorming* terhadap pihak yang bersangkutan untuk menentukan penyebab yang menjadi dasar terjadinya permasalahan dengan menyusun diagram fishbone yang lebih mengarah pada mengapa permasalahan tersebut terjadi. Kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam klasifikasi yang sudah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya, ditentukan alternatif untuk memecahkan masalah yang digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi puskesmas untuk pengembangan puskesmas kedepannya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dengan permasalahan diatas, maka dilakukan *brainstorming* bersama dengan pihak yang berkepentingan untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada. Kemudian hasil tersebut di buat dalam diagram *fishbone*. Adapun diagram *fishbone* tersebut, dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Analisis Fishbone

Berdasarkan analisis *fishbone* diatas, didapatkan bahwa pada aspek *man*, penyebab masalah yang terjadi adalah penundaan pengembalian rekam medis dan tingkat kedisiplinan petugas masih rendah, sehingga dapat menghambat kegiatan selanjutnya dan menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dilla, Mudiono, and Alfiansyah, (2020) yang menyatakan bahwa dampak dari keterlambatan pengembalian rekam medis yaitu dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien, jika rekam medis pasien tidak tersimpan di rak penyimpanan dan juga terlambat dalam membuat laporan. Hal ini dilihat bahwa kurangnya sikap kedisiplinan dan tanggung jawab petugas terhadap pengembalian rekam medis. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirajaya and Rettobjaan (2021) bahwa tanggung jawab yang dimiliki perawat masih kurang dalam mengisi rekam medis secara lengkap yang akhirnya menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis.

Berdasarkan pada aspek *method*, penyebab masalah yaitu kurang nya sosialisasi yang diberikan kepada petugas Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian rekam medis belum maksimal sehingga berpengaruh terhadap pengembalian rekam medis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahro et al (2022) yang berpendapat bahwa kurangnya sosialisasi yang dilakukan maka akan berdampak

terhadap pengetahuan dokter dan perawat terkait pengembalian rekam medis. Standar yang berlaku untuk pengembalian rekam medis rawat jalan jalan yaitu 1x24 jam setelah pasien pulang tetapi karena kurang sosialisasi terkait SOP maka dokter dan perawat menganggap bahwa waktu pengembalian rekam medis 2x24 jam setelah pasien pulang sehingga menyebabkan keterlambatan pengembalian rekam medis.

Berdasarkan aspek *machine*, penyebab utamanya yaitu belum ada kebijakan terkait *reward* atau *punishment* yang diberikan kepada petugas apabila waktu pengembalian rekam medis lebih dari 1 x 24 jam. Menurut penelitian yang dilakukan (Ulfa and Widjaya (2017) memberikan *reward* dan *punishment* dapat mempengaruhi angka kelengkapan rekam medis. Maka dari itu, sistem tersebut sebaiknya diadakan supaya kedepannya dapat memotivasi pihak yang bersangkutan sehingga apa yang diharapkan yaitu angka kelengkapan rekam medis rawat inap meningkat.

Berdasarkan aspek *Money*, penyebab masalahnya yaitu tidak adanya *reward* (penghargaan) yang diberikan kepada petugas ketika mengembalikan rekam medis tepat waktu. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardhina and Rahmadiliyani (2022) bahwa *reward* sangat diperlukan untuk menambah semangat petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan maka dari itu diperlukan anggaran. Menurut (Haqqi 2020) menyatakan bahwa dana untuk mengadakan *reward* terkait dengan waktu pengembalian rekam medis dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam melakukan pekerjaannya.

Dari beberapa penyebab masalah tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat masalah penyebab utama yaitu penundaan pengembalian rekam medis dan tingkat kedisiplinan petugas masih rendah. Kurangnya sosialisasi dan SOP pengembalian belum maksimal. Melalui analisis *fishbone* ini dapat diidentifikasi penyebab dari permasalahan yang terjadi untuk membantu memecahkan sebuah masalah yang terjadi.

Setelah dilakukan analisis masalah dengan menggunakan metode *fishbone*, maka akhirnya penulis dapat menentukan langkah apa yang harus diambil untuk memecahkan masalah yaitu melakukan monitoring terhadap petugas rekam medis dan petugas rawat jalan dengan target untuk memastikan pelaksanaan pengembalian rekam medis tepat waktu yang dilakukan 3 (tiga) bulan sekali yang diselenggarakan oleh pihak puskesmas dengan tujuan agar pengembalian rekam medis bisa lebih tepat waktu. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas rawat jalan agar masalah dalam pengembalian rekam medis bisa diatasi yang dilakukan 3 (tiga) bulan sekali oleh petugas rekam medis dengan tujuan agar pengembalian rekam medis menjadi lebih baik dan cepat. Perlu dilakukan sosialisasi dengan sasaran petugas rekam medis dan petugas rawat jalan agar petugas dapat memahami isi serta alur pengembalian rekam medis rawat jalan yang dilakukan 1 (satu) bulan sekali oleh pihak puskesmas dengan tujuan agar petugas rekam medis dan petugas rawat jalan lebih memahami alur pengembalian rekam medis. Kemudian menyusun kebijakan mengenai *reward* dan *punishment* dengan sasaran petugas rekam medis dan petugas rawat jalan dengan target agar dapat memotivasi petugas agar menjadi lebih baik dari sebelumnya yang diselenggarakan oleh pihak puskesmas dengan tujuan supaya kinerja petugas kedepannya lebih meningkat dan lebih baik.

V. KESIMPULAN

Hasil akhir yang didapatkan melalui *brainstorming* dengan mengasikkan analisis *fishbone*. Maka, hasil yang diperoleh bahwa penyebab masalah dari ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis rawat jalan adalah penundaan pengembalian rekam medis dan tingkat kedisiplinan petugas masih rendah. Selain itu, akar penyebab utamanya yaitu kurangnya sosialisasi dan SOP belum maksimal. Kemudian penyebab lainnya yaitu belum ada kebijakan terkait *reward* atau *punishment*. Penggunaan analisis *fishbone* sangat bermanfaat bagi puskesmas dan perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi sebuah penyebab yang akan muncul di lain hari. Maka dari itu, ada 4 (empat) langkah yang diambil untuk memecahkan masalah tersebut yaitu dengan melakukan monitoring, melakukan evaluasi secara berkala, melakukan sosialisasi dan menyusun kebijakan mengenai *reward* dan *punishment*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kampus STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah membantu dalam segi dana dan juga terima kasih kepada Puskesmas Sungai Siring Samarinda yang telah bersedia dijadikan sebagai lokasi dan fasilitator sehingga pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshory, Rochmat Wijaya, and Dyah Anggun Acnestaningrum. 2022. "Tinjauan Pelaksanaan Penyusutan Rekam Medis Di Uptd Puskesmas Banjarejo Kota Madiun Tahun 2022." *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)* 126–31.
- Dewi, Alfita, Ilma Nuria Sulrieni, Chamy Rahmatika, and Fajrilhuda Yuniko. 2021. "Literature Review: Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Di Rumah Sakit." *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)* 9(1):21–29. doi: 10.47007/inohim.v9i1.234.
- Dilla, Rizky Farah, Demiawan Rachmatta Putro Mudiono, and Gamasio Alfiansyah. 2020. "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo." *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 1(4):447–55. doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2085.
- Hasibuan, Ali Sabela. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Paru Tahun 2019." 5(1):108–13.
- Herawati, Muhajri Agusfina, Rina Veronica, Mayurni Firdayana Malik, Ika Cahyo Purnomo, Indah Handriani, Ni Putu Ayu Wulan Noviyanti, Elsa Yuniarti, Anggraeni Endah Kusumaningrum, Anastasia Febiyani, and Supriyadi. 2023. *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Khumairah, Putri Vivi, Rina Angraeni, and Darliana Darwis. 2022. "Advokasi Kesehatan." *Jurnal Kesehatan USIMAR* 1(1):1–13.
- Permenkes. 2019. "Peraturan Menteri Kesehatan N0. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat."
- Permenkes. 2022. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis."
- Rizqiana, Evhia, and Im Putu Sudiarta. 2022. "Analisis Tingkat Kelengkapan Dan Ketepatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Puskesmas Perampuan Tahun 2022." *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies* 1(3):7–12.
- Rohman, Nashrul Kholiqir, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini, and Riskha Dora Candra Dewi. 2022. "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD Besuki." *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 4(1):32–37. doi: 10.25047/j-remi.v4i1.3642.
- Talib, Muhammad Thabran. 2021. "Analisis Pelaksanaan Prosedur Peminjaman Berkas Rekammedis Di Bagian Penyimpanan Rsud Haji Makassar." *Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 4(1):1–8.
- Ulfa, Siti Nadya, and Lily Widjaya. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Diagram Fishbone Di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2017." *Jurnal INOHIM* 5(1):39–44.
- Wardhina, Faizah, and Nina Rahmadiliyani. 2022. "Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap." *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 3(3):214–22. doi: 10.25047/j-remi.v3i3.3164.
- Wirajaya, Made Karma Maha, and Vitalia Fina Carla Rettobjaan. 2021. "Faktor Yang Memengaruhi Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Kajian Literatur." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 6(3):147. doi: 10.22146/jkesvo.66282.
- Zahro, Dewi soviatus, Gamasio Alfiansyah, Novita Nuraini, and Angga Rahagianto. 2022. "Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit." *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 13(4):2. doi: 10.33846/sf13nk313.