

## ANALISIS KETERLAMBATAN DISTRUBUSI REKAM MEDIS POLI PENYAKIT DALAM DI RST TK.III DR. REKSODIWIRYO PADANG BERDASARKAN METODE FISHBONE

SITI HANDAM DEWI<sup>1</sup>, RAHMADHANI<sup>2</sup>, DEWI MARDIAWATI<sup>3</sup>, DENI MAISA  
PUTRA<sup>4</sup>, ADE WISANDRA<sup>5</sup>, NELA SOPIANA<sup>6</sup>

Informatika Kesehatan, STIKES Dharma Landbouw Padang<sup>1</sup>, Manajemen Informasi  
Kesehatan, STIKES Dharma Landbouw Padang<sup>2,3</sup>, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,  
STIKES Dharma Landbouw Padang<sup>4,5,6</sup>

email: dewisitihandam@gmail.com<sup>1</sup>, Rahmadhani17387@gmail.com<sup>2</sup>,  
dmardiawati@gmail.com<sup>3</sup>, denimaisaputra@gmail.com<sup>4</sup>, adeperpus@gmail.com<sup>5</sup>,  
Nelasopiana776@gmail.com<sup>6</sup>

**Abstract:** *Good distribution of medical record files is the distribution of medical record files that is fast, precise, and efficient. One of the problems found in 5 (five) internal medicine polyclinics that have the most patients and often experience delays in file delivery resulting in missed files (layout). The purpose of this study is to analyze the delay in distributing medical records in internal medicine polyclinics using the fishbone method in kindergarten hospitals. III. Dr. Reksodiwiryo Padang. The type of research used is qualitative with a descriptive approach. This research was conducted at the Kindergarten Hospital. III. Dr. Reksodiwiryo Padang in February-June. The informants in the study amounted to 8 (eight) people with data collection techniques using interview, observation and documentation guidelines. Data processing using the triangulation method with collazzi data analysis. The results of the study were obtained from the fishbone method, namely from Man There are still officers who experience delays in the delivery of files. Money was not found to have any financial problems. Methode does not have an SOP on distribution. Machines and materials were not found to be a problem because they were sufficient. Based on the results of the study, it can be concluded that there are still obstacles, namely that there are still officers who experience delays in distributing files, and there is no SOP regarding distribution. It is hoped that hospitals will immediately make SOPs regarding distribution and overcome problems with delays in the delivery of medical record files.*

**Keywords:** *Delay, distribusi, medical records*

### A. Pendahuluan

Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah Sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi social medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan Kesehatan yang paripurna (komprehensif) kepada Masyarakat baik kuratif maupun preventif, Dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk Latihan tenaga Kesehatan dan untuk penelitian biospikosiosis ekonomi budaya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2020). Menurut Permenkes/Nomor129/Menkes/SK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu  $\leq 10$  menit waktu standar dalam menyediakan rekam medis rawat jalan, standar pelayanan minimal merupakan ketentuan mutu dan jenis pelayanan dan juga sebagai tolak ukur dalam pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Pendistribusian berkas rekam medis yang baik harus cepat, tepat, dan efisien. Keterlambatan dalam pendistribusian dapat menghambat pelayanan kesehatan, karena dokter memerlukan berkas rekam medis untuk memberikan layanan kepada pasien (Depkes, 2016). Berdasarkan PERMENKES No. 129/Menkes/SK/2008, standar waktu pendistribusian rekam medis rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit.

Penelitian yang dilakukan oleh (Azis & Deharja, 2020) didapatkan hasil bahwa keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis rata-rata 30 menit, penyediaan dokumen rekam medis pun masih belum mencapai target 75% dimana pada bulan Januari 51,53% dan bulan Februari 48,46%. Faktor penyebab keterlambatan diuraikan dengan 5 unsur manajemen

yaitu faktor man, penyebab keterlambatan dikarenakan kurangnya kedisiplinan petugas seperti datang kerja tidak tepat waktu. Faktor material, dikarenakan sampul dokumen yang sobek dapat menghilangkan identitas sehingga nama atau nomor rekam medis tidak jelas dan kesulitan saat pencarian. Faktor machines, penerapan HER (Electronic Health Record) yang tidak maksimal dan susah diakses kurang lebih 20 menit. Faktor methods, presentase kecepatan penyediaan dokumen pada tahun 2020 belum mencapai target 75%. Pada faktor motivasi, belum adanya motivasi eksternal dari kepala rekam medis sehingga petugas kurang bersemangat saat bekerja.

Berdasarkan survei awal di RS TK.III.Dr. Reksodiwiry Padang yang memiliki 14 (empat belas) poli dan didapatkan poli penyakit dalam yang memiliki pasien terbanyak sebesar 80-90 pasien sehingga sering mengalami keterlambatan pengantaran berkas dan terjadinya miss file ( tata letak). Dampak dari permasalahan tersebut kurangnya kualitas pelayanan rumah sakit sehingga pasien menunggu terlalu lama untuk dilayani. Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 (enam) petugas filling dan 1 (satu) petugas pendistribusian, didapatkan bahwa petugas seringnya terjadi keterlambatan pengantaran berkas ke bagian poli, adanya status yang hilang, adanya status yang belum di pulangkan dan terjadinya miss file ( salah letak) dan terjadinya kekurangan petugas pendistribusian karena adanya pekerjaan *double job*.

## B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di TK.III.Dr.Reksodiwiry Padang pada bulan februari-juni 2024, pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian berjumlah 8 (delapan) orang. Pengolahan data dengan menggunakan metode triangulasi. Analisis data yang digunakan adalah *collazzi*.

## C. Pembahasan dan Analisa

### 1. Analisis Keterlambatan Pendistribusian Rekam Medis Berdasarkan Man (Manusia)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai aspek *Man* (sumber daya manusia) kepada petugas filling dan petugas pendistribusian didapatkan bahwa petugas pendistribusian belum mencukupi karena hanya 1 (satu) orang yang bekerja *double job* sebagai petugas filling sehingga masih ada keterlambatan dalam pengantaran berkas. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

**Tabel 1**  
**Matrik Kesimpulan Terkait Aspek Man( Manusia)**

Wawancara Mendalam	Hasil Observasi	Kesimpulan
Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa petugas pendistribusian masih bekerja <i>double job</i> sebagai petugas filling pada shif pagi dan siang sehingga belum mencukupi yang mengakibatkan adanya keterlambatan dalam pengantaran berkas.	hasil observasi didapatkan bahwa masih adanya keterlambatan pengantaran berkas ke poli karena petugas pendistribusian hanya 1 (satu) petugas	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa masih kurangnya petugas pendistribusian sehingga mengakibatkan terjadinya keterlambatan pengantaran berkas rekam medis ke poli.
Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa petugas sudah memahami bagaimana tata cara penyimpanan	Hasil observasi didapatkan bahwa semua petugas sebelum melakukan penyimpanan mereka terlebih dahulu mengecek kelengkapan berkas terlebih dahulu dan Menyusun kembali berkas tersebut yang sudah di kembalikan dari poli.	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa semua petugas sudah memahami tentang tata cara penyimpanan.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa petugas sudah mengetahui faktor apa saja yang sering terjadi keterlambatan pencarian berkas	Hasil observasi didapatkan bahwa keterlambatan pada pendistribusian sering terjadi miss file ( salah letak) sehingga terjadi keterlambatan pencarian berkas tersebut	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa masih adanya petugas yang sering salah letak berkas sehingga terjadinya keterlambatan.
--	--	--

Berdasarkan hasil observasi dan analisa didapatkan bahwa aspek *Man* (sumber daya manusia) diketahui bahwa petugas pendistribusian masih belum mencukupi karena petugas pendistribusian hanya 1 (satu) orang dan bekerja *double jobs* sehingga ada keterlambatan dalam pengantaran berkas. Sumber daya manusia merupakan individu yang terlibat atau berperan secara langsung dalam kegiatan sistem penyediaan dokumen rekam medis. Menurut Wijayanti dan Nuraini (2019) didapatkan bahwa hasil wawancara menunjukkan jika masih ada petugas rekam medis yang bertugas menyediakan dokumen rekam medis rawat jalan sehingga dapat mempengaruhi terkait masalah rekam medis khususnya dibagian proses penyediaan dokumen rekam medis.

Menurut observasi peneliti dari aspek *Man* (manusia) Dampak dari permasalahan tersebut akan menimbulkan penumpukan pasien karena waktu tunggu pelayanan yang lama dan penyediaan berkas rekam medis berpengaruh terhadap pelayanan medis kepada pasien. Upaya yang dilakukan diharapkan kepada pihak Rumah Sakit agar segera membuat SOP pendistribusian.

## 2. Analisis Keterlambatan Pendistribusian Rekam Medis Berdasarkan *Money* (Keuangan)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai *Money* (Keuangan) kepada kepala ruangan rekam medis didapatkan bahwa keuangan tidak ada permasalahan yang terlibat langsung dalam keterlambatan pendistribusian rekam medis pada poli penyakit dalam. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Matrik Kesimpulan Terkait Komponen *Money***

Wawancara Mendalam	Hasil Observasi	Kesimpulan
Faktor keuangan tidak mempengaruhi pendistribusian.	Tidak ada permasalahan	Tidak ada faktor keuangan mempengaruhi pendistribusian.

Berdasarkan hasil observasi dan analisa didapatkan bahwa aspek *Money* (Keuangan) tidak ada permasalahan yang terlibat langsung dalam keterlambatan pendistribusian rekam medis pada poli penyakit dalam.

Uang merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan; uang berfungsi sebagai media transaksi dan metrik untuk menilai nilai. Anggaran merupakan penentu penting bagi rumah sakit; tanpa anggaran, institusi tidak dapat mengoperasikan layanan atau melakukan prosedur secara komprehensif. Uang merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan; uang berfungsi sebagai media transaksi dan metrik untuk menilai nilai. Anggaran merupakan penentu penting bagi rumah sakit; tanpa anggaran, institusi tidak dapat mengoperasikan layanan atau melakukan prosedur secara komprehensif.

Menurut penelitian Agusalm (2019) berbanding terbalik didapatkan bahwa kendala keuangan mengakibatkan keterlambatan penerbitan dokumen rekam medis rawat jalan, karena anggaran dialokasikan dalam pengadaan berkas rekam medis dalam bentuk ketentuan.

Analisis peneliti menyoroti pentingnya proses ini dalam keuangan, khususnya melalui peran anggaran sebagai instrumen perencanaan dan pengendalian untuk operasi rumah sakit. Secara khusus, anggaran berfungsi sebagai instrumen perencanaan yang akan membantu administrator rumah sakit dalam mencapai efisiensi dan efektivitas dalam administrasi secara keseluruhan. Upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa berkas-berkas tersebut secara memadai menyediakan dokumen rekam medis.

### 3. Analisis Keterlambatan Pendistribusian Rekam Medis Berdasarkan Metode (Metode)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Karu Rekam Medis dan petugas filling di dapat bahwa bagian *metode* masih belum terlaksanakan, dikarenakan belum adanya SOP Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pendistribusian dan masih ada keterlambatan dalam pengantaran berkas rekam medis. Dan hal ini dibuktikan dengan pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Matrik Kesimpulan Terkait Komponen Metode (metode)**

Wawancara Mendalam	Hasil observasi	Kesimpulan
Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa SOP pendistribusian belum ada	Hasil observasi belum ditemukan nya SOP tentang pendistribusian	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa SOP pendistribusian TK.III.dr. Reksodiwiryo belum ada.
Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa waktu pendistribusian rekam medis membutuhkan waktu 5 menit dalam melakukan pengambilan berkas	Hasil observasi didapatkan bahwa pada saat pengambilan berkas membutuhkan waktu 5 menit pada saat proses pengambilan berkas rekam medis	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pada saat pengambilan berkas membutuhkan waktu 5 menit dalam pengambilan berkas tersebut

Berdasarkan hasil observasi dan analisa didapatkan bahwa aspek metode (metode) masih kurang terlaksanakan, dikarenakan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pendistribusian sehingga masih ada keterlambatan dalam pendistribusian berkas rekam medis. Standar Operasional Prosedur harus dipertahankan untuk membantu petugas dalam penyediaan catatan medis rawat jalan yang tepat waktu, memastikan kepatuhan dalam jangka waktu 10 menit. SOP berfungsi sebagai pedoman untuk proses pengiriman dokumen catatan medis rawat jalan dan membantu mengurangi keterlambatan dalam penyediaannya.

Menurut penelitian Swari (2019) Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai panduan atau acuan. Prosedur Operasional Standar (SOP) menggambarkan metode yang tepat untuk melaksanakan kegiatan dan fungsi layanan yang ditetapkan oleh fasilitas kesehatan sesuai dengan standar profesional. Analisis peneliti menunjukkan bahwa pada aspek Metode tidak adanya Prosedur Operasional Standar (SOP) pendistribusian rekam medis di rawat jalan, yang dapat menyebabkan keterlambatan ketersediaannya. Rumah sakit sedang mengembangkan SOP medis tepat waktu.

### 4. Analisis keterlambatan pendistribusian rekam medis berdasarkan Machines (mesin)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yg dilakukan kepada petugas filling dan petugas pendistribusian didapatkan bahwa di aspek *Machines* (mesin) sudah mencukupi dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Matrik Kesimpulani Terkait Komponen Machines ( mesin)**

Wawancara Mendalam	Hasil observasi	Kesimpulan
Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dalam proses pendistribusian menggunakan <i>trolley</i> sudah mencukupi.	Hasil observasi didapatkan bahwa pada saat petugas mengantarkan berkas ke poli petugas menggunakan <i>trolley</i>	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pada saat mengantar berkas masih menggunakan <i>trolley</i>
Berdasarkan hasil wawancara bahwa pendistribusian masih memakai buku ekspedisi	Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa memakai buku ekspedisi untuk catatan berkas rekam medis	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa masih memakai buku ekspedisi

Berdasarkan hasil observasi dan analisa didapatkan bahwa aspek *Machines* (mesin) sudah mencukupi. Pengantaran berkas rekam medis dilakukan dengan menggunakan troly dan masih memakai buku ekspedisi untuk catatan berkas rekam medis

Mesin merupakan alat yang digunakan untuk meningkatkan kenyamanan, meningkatkan keuntungan, dan meningkatkan efisiensi kerja. Alat yang digunakan memudahkan petugas dalam penyediaan dokumen rekam medis.

Penelitian Syah (2019) menunjukkan bahwa jumlah rak penyimpanan berkas rekam medis masih kurang. Saat ini, berkas rekam medis masih banyak yang disimpan di atas meja dan kardus. Hal ini tentu saja akan mengakibatkan berkas tersebar. Peralatan yang digunakan selain rak penyimpanan berkas adalah komputer dan printer. Alat tersebut berfungsi untuk memperlancar penyediaan bahan rekam medis rawat jalan, yaitu troli. Hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa pendistribusian berkas rekam medis dilakukan melalui troli. Pemanfaatan troli ini diperlukan mengingat banyaknya kunjungan pasien, ditambah dengan banyaknya layanan poliklinik, dan jaraknya yang cukup jauh dari ruang rekam medis rawat jalan. Upaya yang dilakukan adalah dengan menambah jumlah troli untuk menghindari keterlambatan dalam penyerahan dokumen rekam medis.

#### **5. Analisis keterlambatan pendistribusian rekam medis berdasarkan *Material* (sarana dan prasarana)**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dilakukan oleh peneliti pada petugas Karu Rekam Medis, Petugas Filling dan Petugas Pendistribusian didapatkan bahwa aspek *Material* (sarana dan prasarana) sudah mencukupi dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

**Tabel 5**

**Matrik Kesimpulan Terkait Komponen *Material* (sarana prasarana)**

Wawancara Mendalam	Hasil observasi	Kesimpulan
Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana sudah mencukupi	Berdasarkan hasil observasi bahwa di TK III. Dr Reksodiwiryono sudah mencukupi.	Sudah mencukupi sarana prasarana sudah mencukupi.
Berdasarkan hasil wawancara bahwa sudah memakai buku ekspedisi	Berdasarkan hasil observasi didapat	Sudah ada memakai buku ekspedisi tetapi sebaiknya mempunyai Salinan dari buku ekspedisi mencegah agar tidak terjadinya kehilangan berkas.
3. berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dokumen rekam medis berjumlah 80-90 pasien satu hari	Berdasarkan hasil observasi di dapatkan pada dokumen rekam medis berjumlah 80-90 pasien dalam satu hari	Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada dokumen rekam medis berjumlah 80-90 pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil observasi dan analisa didapatkan bahwa aspek *material* (sarana dan prasarana) sudah mencukupi dan memakai buku ekspedisi. Dokumen rekam medis yang didistribusikan berjumlah 80-90 pasien dalam satu hari. Studi ini sejalan dengan penelitian Nuraini (2019), yang menunjukkan bahwa jangka waktu yang tepat untuk menyediakan catatan rekam medis adalah dalam waktu 10 menit sejak berkas tersedia di poliklinik yang ditunjuk untuk pasien. Bahan-bahan tambahan yang memengaruhi durasi penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan.

Menurut Analisa peneliti tentang *material* (sarana dan prasarana) didapatkan bahwa sarana dan prasarana sudah mencukupi, sehingga petugas dapat melakukan pendistribusian dengan baik. Pemakai buku ekspedisi sangat berguna sekali untuk mencegah kehilangan dokumen rekam medis. Upaya yang dilakukan untuk *material* (sarana dan prasarana) sebaiknya buat Salinan dari buku ekspedisi untuk mencegah terjadinya kehilangan data rekam medis dari rak penyimpanan atau pendistribusian.

#### D.Penutup

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa analisis keterlambatan distribusi rekam medis berdasarkan metode *fishbone* pada aspek man (manusia) terdapat kurang kedisiplinan petugas yang tidak bekerja sesuai SOP dalam mendistribusikan berkas rekam medis, pada aspek metode (metode) belum adanya standart operasional prosedur (SOP) pendistribusian, sedangkan pada aspek *money* (uang) dan *machines* (sarana&prasarana) sudah mencukupi serta tersedia dalam penyelenggaraan pendistribusian rekam medis. diharapkan pihak RS segera membuat SOP pendistribusian sesuai dengan permenkes 22 tahun 2024 tentang penyelenggaraan rekam medis sehingga petugas dapat bekerja sesuai dengan SOP sehingga meminimalisir terjadinya keterlambatan pendistribusian rekam medis terkhusus pada poli penyakit dalam.

#### Daftar Pustaka

- [1]Azis, F., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pendistribusian Dokumen Rekam Medis ke Poli Bedah di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 424–430. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2105>
- [2]Depkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor RI Tentang Rumah Sakit. *Permenkes Ri*, 3, 1–80.
- [3]Hakam, F. (2018). Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 1(1), 11–15. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v1i1.119>
- [4]Henryadi, Tricahyadinata, I., Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*.
- [5]iKurniasih, D., & Pribadi, F. (2021). *iImplementasi iLean iHospital iDalam iMeningkatkan Pelayanani Rawati Jalani Polokliniki Penyakiit DALAMi ( Studi Kasus d i Rumah Sakit “ X ” Indonesia )*. 28, 1–14.
- [6]Menteri Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- [7]Moleong. (2014). *metode penelitian kualitatif*.
- [8]Oktamianiza. (2021). *Managemen Berkas & Isi Rekam Medis Pada Sarana Pelayanan Kesehatan*.
- [9]Pramujaya, A. V., & Kurniawati, D. A. (2019). *Analisis Penyebab Kegagalan Packer Machine Pada Bag Transfer System Dengan Menggunakan Metode Fault Tree Analysis (FTA), Failure Mode And Effect Analysis (FMEA), dan Fishbone Analysis*. 1st Conference On Industrial Engineering And Halal Industries (CIEHIS).
- [10]Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- [11]Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- [12]Valentina. (2017). Tinjauan Lama Waktu Pendistribusian Rekam Medis pada Pasien Rawat Jalan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 251–257.
- [13]Widya Sandika, T., & Mutia Fadila Sari, U. (2019). Tinjauan Pelaksanaan Pendistribusian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Paru Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(2), 493–497. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v3i2.68>