

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan *World Health Organization* (WHO), perkembangan sistem kesehatan modern menekankan pentingnya kesehatan dan kesejahteraan (*well-being*) masyarakat dengan dukungan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan (World Health Organization, 2022).

Dalam sistem pelayanan kesehatan tersebut, rumah sakit mempunyai peranan penting sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif serta berkelanjutan, serta menjadi tujuan rujukan untuk mendukung efektivitas pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2022).

Seiring dengan tuntutan peningkatan mutu pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi di bidang kesehatan menjadi bagian penting dalam perkembangan sistem kesehatan modern. WHO menyatakan bahwa digital health dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan, efisiensi sistem, serta pengelolaan data kesehatan secara lebih efektif, salah satunya melalui penggunaan *Electronic Medical Record* (World Health Organization, 2022).

Di Indonesia, penerapan rekam medis elektronik telah menjadi kebijakan nasional yang harus diterapkan oleh seluruh institusi pelayanan kesehatan. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan rekam medis harus dilakukan secara elektronik untuk

menjamin mutu pelayanan, integrasi data kesehatan, serta perlindungan hukum bagi pasien dan tenaga kesehatan (Permenkes, 2022)

Berdasarkan Peraturan tersebut, pengisian dan penyelesaian rekam medis wajib dilakukan secara lengkap serta sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, penyelesaian rekam medis umumnya ditetapkan dengan batas waktu paling lambat yaitu 2×24 jam setelah pelayanan kesehatan selesai diberikan. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, rumah sakit mempunyai kewajiban untuk melaksanakan sistem rekam medis dengan tertib, akurat, dan tepat waktu. Rekam medis bukan sekadar berfungsi sebagai media pendokumentasian pelayanan kesehatan, namun juga berfungsi sebagai sarana komunikasi diantara petugas kesehatan, sumber data statistik rumah sakit, dasar klaim pembiayaan, serta alat bukti hukum apabila terjadi permasalahan medikolegal. Oleh karena itu, keterlambatan dalam proses *closing* EMR dapat berdampak negatif terhadap mutu pelayanan, efisiensi administrasi, serta akuntabilitas rumah sakit secara keseluruhan (Permenkes, 2022)

Rekam medis dianggap berkualitas tinggi jika memenuhi kriteria akurat, terpercaya, valid, lengkap serta diselesaikan tepat waktu. ketepatan waktu mengacu pada keharusan pembuatan dan penyelesaian dokumen yang wajib segera dilakukan ketika pasien memperoleh pelayanan kesehatan (Yulianita, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tiara Fahiza (2023) tentang Gambaran Faktor Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Dr Adnaan WD Kota Payakumbuh menunjukkan bahwa

keterlambatan disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor sumber daya manusia berupa jumlah tenaga administrasi di ruang rawat inap yang masih terbatas. Faktor metode berupa belum berjalannya SOP pengembalian berkas rekam medis sebagaimana mestinya, serta faktor sarana berupa perlunya buku ekspedisi sekaligus bukti pengembalian berkas rekam medis.

Pada penelitian oleh Miranda Novia Putri (2024) tentang Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSPAL dr. Ramelan Surabaya menunjukkan bahwa keterlambatan dipengaruhi oleh faktor predisposisi berupa kurangnya pengetahuan petugas administrasi ruangan, faktor pemungkin yang berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, serta faktor penguat yang berkaitan dengan motivasi dari luar seperti penerapan sistem *reward* dan *punishment*.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti melalui observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, diperoleh persentase ketepatan *closing* sistem EMR yang menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum memenuhi standar yang diharapkan. Data tersebut diambil dari hasil *closing* EMR selama tiga bulan terakhir pada bulan Oktober, November, dan Desember. Di bulan Oktober, unit pelayanan yang memiliki persentase *closing* EMR tepat waktu diatas 50% berjumlah empat unit, yaitu Ruang *Bougenville* 1, Ruang *Bougenville* 2, Ruang Teratai Dan Ruang Tulip (Onkologi). Sementara itu, dari total 29 unit pelayanan rawat inap dibulan Oktober sebagian besar unit lainnya menunjukkan persentase ketepatan waktu *closing* EMR di bawah 50%. Pada bulan November, dari 28 unit pelayanan terdapat tiga unit dengan persentase *closing* EMR tepat waktu

dias 50%, yaitu Ruang *Bougenville* 2, Ruang Observasi Dan Ruang Tulip (Onkologi). Selain itu, ada dua unit pelayanan yaitu Ruang HCU Fetomaternal dan Ruang Teratai yang menunjukkan persentase ketepatan waktu sebesar 50%. Adapun unit pelayanan lainnya masih berada dibawah 50% yang menunjukkan ketidaktepatan waktu *closing* EMR. Selanjutnya, pada bulan Desember dari 27 unit pelayanan hanya ada 2 unit pelayanan yang memiliki persentase *closing* EMR tepat waktu diatas 50%, yaitu Ruang *Bougenville* 2 Dan Ruang Tulip (Onkologi). Sedangkan unit pelayanan rawat inap lainnya, masih menunjukkan persentase ketepatan waktu *closing* EMR dibawah 50%. Secara keseluruhan, hasil survey awal tersebut menunjukkan bahwa tingkat ketepatan waktu *closing* sistem EMR di unit pelayanan rawat inap belum memenuhi standar yang diharapkan.

Sejalan dengan temuan tersebut, hasil survey awal melalui wawancara non formal di Instalasi Rekam Medis didapatkan bahwa permasalahan utama dalam proses *closing Electronic Medical Record* (EMR) adalah keterlambatan dan ketidaklengkapan pengisian data yang bersumber dari unit pelayanan rawat inap sehingga kondisi tersebut mengakibatkan proses *closing* pada unit kasir terhambat sehingga berdampak pada keterlambatan *closing* sistem *Electronic Medical Record* (EMR) dirumah sakit. Permasalahan ini juga didukung oleh masih terbatasnya pemahaman petugas terhadap alur proses *closing* EMR, yang pada akhirnya secara keseluruhan tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga berdampak pada proses pengajuan klaim asuransi yang tidak dapat dilakukan secara tepat waktu karena dokumen yang digunakan untuk *closing* sistem EMR belum

lengkap dan belum di *closing* sehingga belum memenuhi persyaratan administratif sebagai dasar pengajuan klaim kepada pihak penjamin.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau” dengan meninjau faktor *man*, faktor *machines*, faktor *materials*, faktor *method* serta mengacu pada teori Harrington Emerson mengenai unsur-unsur manajemen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan Menganalisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan serta bermanfaat untuk pihak Rumah Sakit sebagai acuan untuk mengurangi

keterlambatan *closing* sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi, wawasan serta pengalaman bagi mahasiswa pada masa mendatang dengan topik yang berhubungan dengan “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan Penelitian ini akan memberikan manfaat dan menambah cakupan ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai faktor penyebab keterlambatan *closing* sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada periode Januari – Juni 2026. Jenis pada penelitian yang digunakan berupa kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik menggunakan metode Content Analysis (Analisis Isi). Desain penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung dan telaah dokumen guna memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam terkait faktor penyebab Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Variabel masukan (*input*) yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *man*, *materials*, *machine*, *method*

dengan proses (*prosess*) Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sehingga memperoleh keluaran (*output*) Berkurangnya Keterlambatan *Closing* Sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan Utama pada penelitian ini adalah Petugas Pelaksanaan Pengantar Dokumen Rekam Medis dan Petugas Pelaksanaan *Coding*, (2 orang) U1,U2 dan informan pendukung dalam penelitian ini yakni Kepala Instalasi Rekam Medis, Kepala Ruangan Rawat Inap dan Petugas Verifikator (3 orang) P1,P2,P3.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Penelitian Terkait

Keterangan	Penelitian Sekarang (2026)	Miranda Novia Putri (2024)	Fania Santika Sari (2024)	Tiara Fahiza (2023)	(Rohman et al., 2022)	(Christy & Waruru, 2023)
Judul Penelitian	Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Closing Sistem <i>Electronic Medical Record</i> (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSPAL dr. Ramelan Surabaya	Faktor Penghambat Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit TNI AD 05.08.04 Lawang	Gambaran Faktor Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Dr Adnaan WD Kota Payakumbuh	Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Besuki Nashrul	Ketepatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Berdasarkan Unsur-Unsur Manajemen di RSUD Bina Kasih Medan Tahun 2021
Metode Penelitian	Kualitatif	Kuantitatif Analitik Korelational dengan Pendekatan cross sectional.	Deskriptif Kualitatif	Kualitatif Dengan Metode Deskriptif	Kualitatif	Kualitatif dengan pendekatan studi kasus
Variabel	Man, Materials, Machines, Methods	Faktor predisposisi (predisposing factor), faktor pemungkin (enabling factor), dan faktor pendorong atau penguat (reinforcing factor)	Man, Money, Material, Machine, dan Method	Man, Methode, Matherial	kemampuan, keterampilan, sikap, motivasi, imbalan dan kepemimpinan.	<i>Man, Method, Material, Machine, Money</i>

Keterangan	Penelitian Sekarang (2026)	Miranda Novia Putri (2024)	Fania Santika Sari (2024)	Tiara Fahiza (2023)	(Rohman et al., 2022)	(Christy & Waruru, 2023)
Tujuan	Untuk Mengetahui faktor- Faktor yang menyebabkan keterlambatan closing sistem <i>electronic medical record</i> (EMR) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	Menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RSPAL dr. Ramelan Surabaya.	Untuk mengidentifikasi faktor penghambat penggunaan RME di Rumah Sakit TNI AD 05.08.04 Lawang	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pada instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Adnaan Wd Kota Payakumbuh.	untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat jalan di RSUD Besuki	Untuk menentukan dan mendeskripsikan pengaruh kelima unsur 5M terhadap ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Bina Kasih Medan
Informan	Kepala unit rekam medis, Kepala Ruangan Rawat Inap, petugas rekam medis, petugas administrasi rawat inap.	petugas admin ruangan, bagian pengembalian berkas rekam medis ruang rawat inap di RSPAL dr. Ramelan Surabaya sebanyak 36 responden.	Kepala Rekam Medis, petugas pendaftaran, dokter, perawat, penanggung jawab farmasi, Staf IT	kepala instalasi rekam medis, petugas koding rekam medis, petugas administrasi rawat inap.	kepala rekam medis, petugas rekam medis, perawat	kepala rekam medis, petugas rekam medis bagian <i>assembling</i>
Tempat	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	Bagian Administrasi Medis RSPAL dr. Ramelan Surabaya.	Rumah Sakit TNI AD 05.08.04 Lawang	Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Adnaan WD yang terletak di Kota Payakumbuh.	RSUD Besuki	RSU Bina Kasih Medan

Berdasarkan penelitian terkait diatas, Penelitian yang paling mendekati dengan penelitian ini adalah penelitian Fania Santika Sari (2024) yang berjudul *Faktor Penghambat Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit TNI AD 05.08.04 Lawang*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan unsur manajemen (5M), yaitu *man*, *money*, *materials*, *machine*, dan *method*, untuk mengidentifikasi faktor faktor yang menghambat penggunaan rekam medis elektronik. Adapun persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif dan membahas faktor faktor yang memengaruhi pelaksanaan rekam medis elektronik di rumah sakit dengan menggunakan pendekatan unsur manajemen. Perbedaannya, penelitian Fania Santika Sari (2024) berfokus pada faktor penghambat penggunaan rekam medis elektronik secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis faktor penyebab keterlambatan *closing* sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan empat variabel, yaitu *man*, *materials*, *machines*, dan *method*, berdasarkan dengan kebutuhan penelitian. Dengan demikian, penelitian ini berfokus terhadap faktor faktor yang menyebabkan keterlambatan *closing* sistem EMR sebagai dasar dalam upaya peningkatan ketepatan waktu *closing Electronic Medical Record* (EMR) di Rumah Sakit Umum Daerah Arifn Achmad Provinsi Riau.