

Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap Di RSUD Bahagia Makassar

Zahratul Jannah AT Tabrani¹, Sabran^{2*}, Dony Setiawan H.P³, Gamasiano Alfiansyah⁴

¹)Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember,

zahratuljannahattabrani@gmail.com

²)Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember,

sabran@polije.ac.id

³)Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember,

dony_shp@polije.ac.id

³)Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember,

gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id

ABSTRAK

Ketidaklengkapan pengisian resume medis masih menjadi masalah, termasuk di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar. Di ruang rawat inap Cempaka, persentase ketidaklengkapan resume medis pada bulan November, Desember, dan Januari mencapai rata-rata 8,00 dan menunjukkan tren peningkatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis berdasarkan teori kinerja Armstrong dan Baron (1998). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan brainstorming. Subjek penelitian meliputi dokter, perawat, dan petugas rekam medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor memengaruhi ketidaklengkapan pengisian resume medis. Faktor individu meliputi kesesuaian latar belakang pendidikan petugas, kurangnya pelatihan terkait pengisian resume medis, dan minimnya pengetahuan mengenai SPM kelengkapan dokumen. Faktor kepemimpinan terlihat dari belum diterapkannya motivasi berupa reward bagi petugas yang konsisten melengkapi resume medis serta kurangnya keterlibatan seluruh petugas dalam evaluasi kelengkapan. Faktor sistem mencakup penggunaan lembar checklist yang belum optimal, ketiadaan SOP pengisian dan penilaian resume medis, serta belum adanya sosialisasi SOP. Faktor situasi berkaitan dengan beban kerja petugas yang menjalankan tugas rangkap (double job). Adapun faktor kelompok telah berfungsi baik melalui kerja sama antarpetugas. Kesimpulannya, ketidaklengkapan pengisian resume medis dipengaruhi oleh faktor individu, kepemimpinan, sistem, dan situasi. Disarankan adanya pelatihan, penyusunan dan penetapan SOP, serta sosialisasi SPO untuk meningkatkan kelengkapan resume medis.

Kata kunci: Brainstorming, Ketidaklengkapan, Kinerja, Resume medis, Rumah Sakit

ABSTRACT

Incomplete medical resume documentation remains a persistent issue, including at Bahagia General Hospital Makassar. In the Cempaka inpatient ward, the percentage of incomplete medical resumes in November, December, and January reached an average of 8.00 and showed an increasing trend. This study aims to analyze the factors contributing to the incompleteness of medical resume documentation based on Armstrong and Baron's (1998) performance theory. The study employed a qualitative approach through interviews, observations, documentation review, and brainstorming. Research subjects consisted of physicians, nurses, and medical record staff. The findings indicate several contributing factors. Individual factors include the suitability of staff educational backgrounds, the absence of training related to medical resume completion, and limited knowledge regarding completeness standards (SPM). Leadership factors involve the lack of motivational strategies such as rewards for staff who consistently complete medical resumes, as well as insufficient involvement of all staff in completeness evaluations. System factors include suboptimal use of checklist forms, the absence of standardized operating procedures (SOP) for completing and assessing medical resumes, and the lack of SOP socialization. Situational factors are related to workload issues, particularly staff performing multiple roles (double jobs). Meanwhile, group factors were found to function well through effective teamwork among staff. In conclusion, incompleteness in medical resume documentation is influenced by individual, leadership, system, and situational factors. It is recommended to provide training for involved staff, develop and implement SOPs, and conduct SOP socialization to improve medical resume completeness.

Keywords: Brainstorming, Hospital, Incompleteness, Medical Records, Performance

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat ¹. WHO (*World Health Organization*) juga menyebutkan bahwa, rumah sakit merupakan bagian integral dalam suatu organisasi sosial dan kesehatan, dimana rumah sakit memiliki fungsi utama untuk menyediakan pelayanan kuratif yaitu upaya untuk penyembuhan penyakit, preventif yaitu pencegahan dari suatu masalah kesehatan dan komprehensif yakni kesehatan yang menyeluruh. Selain berfokus pada penyembuhan dan pemulihan, rumah sakit wajib menyelenggarakan kegiatan pelayanan medis, baik pelayanan medis secara fisik maupun non fisik seperti rekam medis.

Rekam medis dikatakan lengkap apabila berkas telah terisi lengkap sebanyak 100% oleh dokter dalam waktu maksimal 1x24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan atau setelah pasien rawat inap di putuskan untuk pulang (Permenkes RI, 2008). Maka dari itu dokter sebagai pemberi pelayanan kesehatan pasien memiliki tanggung jawab terhadap rekam medis, salah satunya yaitu resume medis ². Resume medis merupakan ringkasan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya dokter, selama masa perawatan hingga pasien keluar dari rumah sakit baik dalam keadaan hidup maupun meninggal.

Ringkasan keluar (*resume* medis) harus terisi lengkap dan ditulis singkat dengan tidak mengesampingkan informasi penting tentang penyakit, pemeriksaan yang dilakukan beserta pengobatannya ³. Ketidaklengkapan pengisian resume medis menjadi permasalahan penting karena didalamnya berisi tentang kelangsungan keperawatan selanjutnya, untuk tembusan kepada dokter serta untuk peningkatan mutu pelayanan rekam medis di rumah sakit ⁴.

Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar merupakan rumah sakit tipe C milik swasta yang terletak di Wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pengisian resume medis di RSUD Bahagia

ditemukan bahwa kegiatan pengisiannya belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan ditemukan formulir resume medis yang disimpan dalam ruang pengolahan tidak dilengkapi pengisiannya sehingga mengakibatkan ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Ketidaklengkapan Resume Medis

No	Bulan	Jmlh Sampel Resume	Resume medis RJ	Resume medis RI
			N	N
1	November 2023	24	6 (25%)	18 (75%)
2	Desember 2023	21	5 (24%)	16 (76%)
3	Januari 2024	26	5 (19%)	21 (81%)
	Jmlh	71	16 (22%)	55 (78%)

Sumber: Data Primer RSUD Bahagia (2023-2024)

Berdasarkan tabel 1. Ketidaklengkapan pengisian resume medis dengan jumlah ketidaklengkapan tertinggi pada resume medis rawat inap. Dimana ketidaklengkapan tertinggi terjadi pada bulan Januari yaitu sebesar 81% dari 26 sampel terdapat sebanyak 21 resume medis belum terisi lengkap. Persentase ketidaklengkapan pengisian resume medis terendah terjadi pada bulan Desember yaitu sebesar 76%, dimana dari 21 sampel terdapat 16 resume medis yang belum terisi lengkap. Di temukan bahwa ketidaklengkapan pengisian resume medis terjadi pada masing-masing ruangan yang ada di unit perawatan RSUD Bahagia Makassar yang disajikan pada tabel di bawah:

Tabel 2. Ketidaklengkapan Resume Medis Setiap Ruang Perawatan

Nama ruangan	Jmlh RM TL	Persentase ketidaklengkapan			Rata-rata
		Nov	Des	Jan	
		N	N	N	
Anggrak	11	4 (36%)	2 (18%)	5 (46%)	3,6 7
Bougeville	20	5 (25%)	7 (35%)	8 (40%)	6,6 7

Nama ruangan	Jmlh RM	Persentase ketidaklengkapan			Rata-rata
		Nov	Des	Jan	
n	TL	N	N	N	
Cempaka	24	7 (29%)	8 (33%)	9 (38%)	8,0 0
Jmlh	55	16 (30%)	17 (29%)	22 (41%)	6,1 1

Sumber: Data primer RSUD Bahagia (2024)

Berdasarkan tabel 2. Jumlah ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di ruangan cempaka sangat tinggi Hal ini ditunjukkan pada rata-rata total ketidaklengkapan pada bulan November, Desember dan Januari yang mencapai angka 8,00 dengan ketidaklengkapan yang terus mengalami peningkatan setiap bulan. Dari hasil analisis kuantitatif kelengkapan pengisian rekam medis di RSUD Bahagia Makassar dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 3. Analisis Kuantitatif Ketidaklengkapan Resume Medis Ruang Cempaka

No	Komponen	Jumlah	Lengkap	
			Lengkap	Tidak lengkap
			N	N
1	Identifikasi	24	19 (79%)	5 (21%)
2	Laporan penting	24	8 (33%)	16 (67%)
3	Autentifikasi	24	10 (42%)	14 (58%)
4	Pendokumentasian yang benar	24	22 (92%)	2 (8%)

Sumber: Data Primer RSUD Bahagia (2024)

Berdasarkan tabel 3. Analisis kuantitatif resume medis ruang cempaka mengalami ketidaklengkapan pada semua komponen. Angka ketidaklengkapan pengisian tertinggi pada komponen laporan penting sebanyak 16 resume medis atau sebesar 67%. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar 100%. Ketidaklengkapan isi rekam medis terutama pada diagnosis dalam resume medis yang ditulis oleh dokter akan mengakibatkan kondisi *undercoding*. Jika hal tersebut terjadi maka penentuan koding dalam diagnosis tidak dapat optimal sesuai dengan rate tarif INA CBG's. Pengisian resume medis yang

tidak lengkap berdampak pada proses pengobatan pasien karena tidak menerima data terbaru dari pelayanan sebelumnya, kualitas pelayanan kesehatan berkurang, dokter yang merawat pasien tersebut tidak mampu memberikan pelayanan yang bertahap⁵. Dapat berdampak juga terhadap menurunnya mutu pelayanan di RSUD Bahagia Makassar. Hal tersebut dikarenakan kelengkapan rekam medis menjadi salah satu standar yang harus dipenuhi oleh instansi untuk mendapatkan predikat akreditasi⁶

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar, khususnya di ruang perawatan Cempaka. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen resume medis yang paling sering tidak terisi lengkap sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan rekam medis.

II. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menganalisis fenomena masalah mengenai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis yang terjadi di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar berdasarkan teori kinerja Armstrong dan Baron (1998) yang terdiri dari faktor individu, faktor kepemimpinan, faktor kelompok, faktor sistem dan faktor situasi. Subjek dalam penelitian ini terdapat 15 informan yang terdiri dari 5 dokter, 8 perawat ruangan cempaka, 1 PJRM dan 1 petugas RM. Objek penelitian dengan sampel resume medis rawat inap bulan November, Desember (2023) dan Januari (2024). Teknik pengumpulan yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, observasi, metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dan *brainstorming*. Uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi kualitatif ini meliputi peneliti sebagai instrumen utama yang didukung oleh instrumen

bantu berupa pedoman wawancara, lembar observasi, checklist analisis dokumen, lembar USG, panduan brainstorming, dan catatan lapangan. Seluruh instrumen tersebut berfungsi untuk memperoleh data yang mendalam dan memastikan keabsahan temuan terkait faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Berdasarkan Faktor Individu

Faktor individu dalam penelitian ini menganalisis berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengetahuan. Pendidikan yang dimaksud adalah latar belakang pendidikan formal petugas yang berperan dalam pengisian resume medis di RSUD Bahagia Makassar. Hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap ijazah terakhir informan didapatkan bahwa seluruh petugas atau informan yaitu dokter dan perawat sudah merupakan lulusan asli kedokteran dan ners. Pendidikan formal yang ditempuh oleh petugas dalam menunjang kelengkapan sudah sesuai untuk mendukung petugas dalam mengisi resume medis secara lengkap dan tepat. Pendidikan berhubungan dengan kelengkapan rekam medis⁷. Sehingga kualifikasi pendidikan seseorang yang sesuai dengan tugas yang dikerjakannya dapat membantu dalam meningkatkan produktivitas atau kinerja petugas⁸.

Pelatihan dalam penelitian ini yaitu kegiatan yang bertujuan mengembangkan *skill* untuk meningkatkan kinerja petugas dalam kelengkapan resume medis. Didapatkan bahwa semua petugas yang terlibat dalam kelengkapan pengisian belum pernah mengikuti pelatihan terkait kelengkapan pengisian resume medis. Namun salah satu kompetensi penunjang rekam medis adalah memberikan pelatihan bagi staf yang terlibat dalam pengisian resume medis⁹. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara sebagai berikut.

“selama ikut pelatihan kalo pengisian resume medis belum pernah.”

(Informan 4, 2025)

“nda pernahka ikut pelatihannya rekam medis”
(Informan 13, 2025)

Selain itu didukung juga dengan hasil observasi dengan menanyakan sertifikat pelatihan petugas dan hasilnya tidak terdapat sertifikat telah diberikannya pelatihan mengenai kelengkapan pengisian resume medis. Oleh karena itu, pelatihan penting untuk dilakukan agar petugas paham mengenai pengelolaan rekam medis yang baik sehingga bisa menerapkan pengelolaan rekam medis secara maksimal¹⁰.

Pengetahuan dalam penelitian ini yaitu pemahaman petugas mengenai pengisian resume medis rawat inap di RSUD Bahagia Makassar yang terdiri dari pengetahuan mengenai standar kelengkapan pengisian rekam medis, resume medis dikatakan tidak lengkap, komponen penting yang wajib diisi dalam resume medis pasien dan dampak resume tidak lengkap. Didapatkan bahwa pengetahuan petugas yang berperan dalam kelengkapan pengisian resume medis di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar masih kurang. Terutama mengenai standar minimal kelengkapan pengisian rekam medis yaitu 100%. Sehingga menyebabkan pengisian resume medis menjadi tidak optimal. Pengetahuan akan kelengkapan rekam medis sangat penting bagi petugas kesehatan baik itu dokter, perawat terutama petugas rekam medis. Pengetahuan yang tinggi terhadap rekam medis akan membuat petugas lebih memperhatikan kelengkapan resume medis¹¹. Pengetahuan petugas masih kurang terlihat dari tidak diketahuinya standar minimal kelengkapan rekam medis sebesar 100%, ketidaktahuan mengenai komponen penting yang wajib diisi, serta kurangnya pemahaman tentang dampak resume medis yang tidak lengkap. Hal ini diperkuat oleh tingginya angka ketidaklengkapan pada beberapa komponen resume medis dan ketiadaan pelatihan terkait, sehingga menunjukkan bahwa petugas belum memiliki pemahaman yang memadai untuk melakukan pengisian resume medis secara optimal.

B. Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Berdasarkan Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan dalam penelitian ini menganalisis berdasarkan motivasi dan pengarahan. Motivasi yang paling berkaitan dengan kinerja petugas dalam mengisi resume medis adalah sistem *reward* dan *punishment*. Dalam penelitian ini, motivasi mengacu pada pemberian *reward* dan *punishment* kepada petugas dalam kaitannya dengan kelengkapan pengisian rekam medis.

Pemberian penghargaan (*reward*) berupa insentif atau bentuk lainnya dan pemberian pujian yang diberikan kepala bidang kepada petugas yang memiliki kinerja baik dalam kelengkapan pengisian resume medis belum diterapkan di RSUD Bahagia Makassar. Hasil observasi dan juga dokumentasi tidak ditemukan benda ataupun dokumen yang berkaitan dengan pemberian penghargaan kepada petugas yang terlibat. Namun, harapan atas kinerja dari seorang pegawai rumah sakit tak terlepas dari bagaimana rumah sakit mampu mengelola serta memberikan penghargaan terhadap pegawai yang dimiliki, karena kualitas sumber daya manusia merupakan gambaran terhadap perlakuan yang diberikan suatu rumah sakit kepada pegawai, guna meningkatkan kinerja¹².

Pemberian *punishment* diberikan kepada petugas yang masih memiliki kinerja yang kurang sudah diberlakukan. *Punishment* yang diberikan berupa teguran secara langsung bagi petugas yang tidak mengisi resume medis dengan lengkap. Pemberian tersebut bersifat mengingatkan agar mencegah kesalahan dalam pengisian resume medis. Pemberian *punishment* atau sanksi ini bertujuan menghindari terjadinya suatu kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan oleh seorang petugas atau pegawai¹³. Dapat disimpulkan bahwa kepala bidang pelayanan belum memberikan motivasi dalam bentuk *reward*. Namun, untuk pemberian *punishment* atau sanksi tidak secara keseluruhan diberikan kepada petugas. Hal tersebut didukung hasil wawancara sebagai berikut.

“Kita disini paling diingatkan jki kalo semisal banyak berkas yang nda lengkap, disuruh lengkapi secepatnya supaya orang direkam medis bisa menginput”

(Informan 2, 2025)

Pengarahan dalam penelitian ini yakni kepala bidang memberikan pengarahan dan evaluasi kepada petugas terkait kelengkapan pengisian resume medis di RSUD Bahagia Makassar. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang menunjukkan bahwa kepala bidang sudah mengarahkan semua petugas yang terlibat dimana pengarahan tersebut pada pentingnya pengisian resume medis yang lengkap dan tepat waktu, koordinasi antar petugas serta selalu mengarahkan petugas untuk mengingatkan dokter agar resume medis dapat segera diselesaikan demi mendukung proses klaim dan pelayanan pasien yang optimal. Akan tetapi, evaluasi kelengkapan di RSUD Bahagia belum dilaksanakan dengan optimal. Hal ini terjadi karena pelaksanaannya tidak dilakukan secara rutin dan belum melibatkan keseluruhan petugas yang terlibat. Adapun petugas terkait yang dimaksud adalah dokter dan perawat. Faktor lain yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian resume medis adalah pimpinan belum melakukan kegiatan monitoring ataupun evaluasi yang mengikutsertakan dokter maupun petugas terkait lainnya¹⁴.

C. Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Berdasarkan Faktor Kelompok

Faktor kelompok dalam penelitian ini yaitu kerjasama tim. Adapun kerjasama tim yang dimaksud adalah keterlibatan beberapa petugas untuk bekerjasama dalam proses kelengkapan pengisian resume medis di RSUD Bahagia Makassar. Ditemukan bahwa koordinasi antar petugas dalam memastikan kelengkapan resume medis berjalan cukup baik, ditandai dengan saling mengingatkan antara petugas rekam medis, perawat, dan dokter. Didukung hasil wawancara sebagai berikut.

“kalo masalah kelengkapan kita disini kerjasamanya sudah baik karna kalo biasa ada resume yang terlewat diisi”

(Informan 4, 2025)

Observasi menunjukkan adanya alur kerja yang kooperatif, dimana berkas yang dikembalikan petugas assembling segera ditindaklanjuti perawat untuk disampaikan kepada dokter, serta adanya pelimpahan tugas kepada perawat ketika dokter memiliki jadwal padat, sehingga proses pelengkapan resume medis tetap dapat berlangsung.

Dapat disimpulkan kerjasama antar petugas di RSUD Bahagia Makassar telah terjalin dengan baik dan dapat bekerjasama dengan baik pula. Kerjasama tim merupakan cara paling efektif untuk bisa menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka untuk mencapai tujuan perusahaan dengan hasil yang lebih baik¹⁵.

D. Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Berdasarkan Faktor Sistem

Faktor sistem dalam penelitian ini menganalisis berdasarkan fasilitas dan SOP. Fasilitas yang dimaksud adalah segala sesuatu

yang dapat digunakan sebagai alat atau media untuk membantu pekerjaan petugas assembling dalam menilai kelengkapan resume medis di RSUD Makassar. Fasilitas yang disediakan untuk menunjang kegiatan pengisian resume medis berupa lembar *checklist*. Hasil observasi didapatkan ketersediaan lembar *checklist* di RSUD Bahagia sudah mendukung akan tetapi dalam implementasinya belum sepenuhnya digunakan dalam kegiatan kelengkapan pengisian resume medis. Didapatkan petugas assembling jarang menggunakan lembar *checklist* tersebut dikarenakan beban kerja petugas yang cukup tinggi. Sehingga, petugas lebih sering menggunakan note yang diletakkan pada sampul atau map rekam medis, karena menganggap hal tersebut lebih efektif dan efisien. Isi lembar *checklist* mencakup komponen analisis kuantitatif. Pengimplementasian lembar *checklist* masih mengalami kendala¹⁶. Hal ini terjadi karena petugas belum mengimplementasikan lembar *checklist* dengan optimal. Ketersediaan lembar *checklist* digunakan untuk menilai kelengkapan pengisian rekam medis sehingga meminimalisir ketidaklengkapan pengisian rekam medis. Berikut data dukung hasil observasi.

NO	No. RM	hal yang direview																				
		ketepatan waktu	catatan yang baik					kelengkapan											urutan formulir			
		tepat waktu pengembalian 2x24 jam	mu dah dibaca	tanpa coretan dan atau tipe x	tidak ada bagian yang yang koso ng	menggunakan singkatan sesuai regulasi	identitas pasien	tanggal dan waktu	hasil anamnesis	hasil pemeriksaan fisik	hasil pemeriksaan penunjang	diagnosis	rekomendasi dan tindakan	pengobatan dan tindakan bila diperlukan	periset ujan tindakan diperlukan	CPPT	ringkasan	nama dan tanda tangan	formulir MPP bila diperlukan	formulir asuhan gizi bila diperlukan	formulir discharge planning pada pasien kompleks	sesuai rekam medis rawat inap
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						

Gambar 1. Dokumentasi Lembar Checklist Di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar

SOP yang dimaksud yaitu terdapat SOP tentang kelengkapan pengisian resume medis dan SOP penilaian kelengkapan rekam medis yang dipahami oleh petugas di RSUD Bahagia Makassar yang dinilai dengan adanya ketersediaan SOP dan sosialisasi SOP. Didapatkan bahwa petugas tidak

mengetahui SOP pengisian dan penilaian sudah tersedia atau belum di RSUD Bahagia Makassar. Hasil observasi tidak ditemukan adanya SOP pengisian dan penilaian kelengkapan rekam medis, baik yang ditempel atau terpajang di ruang rekam medis ataupun di ruang perawatan. Dapat

disimpulkan bahwa di RSUD Bahagia Makassar tidak terdapat SOP kelengkapan pengisian resume medis dan SOP penilaian kelengkapan pengisian resume medis. Oleh karena itu, tidak tersedianya SOP serta tidak adanya sosialisasi menjadi salah satu penyebab resume medis tidak terisi lengkap¹⁷. Sehingga petugas tidak memiliki pedoman sebagai petunjuk kerja, dasar kebijakan serta evaluasi kerja dan untuk mengurangi kesalahan dan terjadinya kelalaian. Sebaiknya dalam upaya pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan dengan cara diadakan sosialisasi terhadap standar operasional prosedur tentang kelengkapan rekam medis guna meningkatkan suatu kinerja petugas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturannya¹¹.

E. Analisis Faktor Penyebab Ketidakefektifan Berdasarkan Faktor Situasi

Faktor situasi dalam penelitian ini yaitu tekanan kerja. Tekanan kerja dapat terjadi karena tidak sesuainya *jobdesk* (job dan deskripsi) petugas dalam bekerja, kurang terjalin baiknya hubungan antar petugas juga dapat menimbulkan suatu perasaan tertekan atau terbebani. Tekanan dalam pekerjaan bisa aspek emosional yang menyebabkan kecemasan, mudah marah dan gangguan kesehatan baik itu gangguan fisik, psikis maupun perilaku (Kusmiati dkk., 2017). Didapatkan bahwasanya perawat melakukan pekerjaan lain yaitu membantu dokter dalam melengkapi resume medis ketika dokter memiliki jadwal yang padat dan juga petugas *assembling* selain melakukan pekerjaan utamanya juga melakukan pengkodean dan penginputan *e-klaim*. Hasil observasi dengan melihat pedoman organisasi *jobdesc* yang dilakukan perawat dan petugas *assembling* tidak sesuai dengan uraian tugas yang telah terlampir pada pedoman organisasi tersebut. Beban kerja yang didapatkan oleh masing-masing petugas akan berdampak pada kinerja salah satunya dalam pendokumentasian rekam medis¹⁸. Semakin berat beban kerja yang diterima oleh petugas maka akan mempengaruhi terhadap

ketidakefektifan pengisian berkas rekam medis pasien

Dapat disimpulkan bahwa terdapat petugas yang memiliki *double job* sehingga petugas merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini mengakibatkan permasalahan ketidakefektifan pengisian resume medis yang masih terjadi di RSUD Bahagia Makassar.

F. Menentukan Prioritas Masalah Menggunakan USG (*Urgency, Seriousness, Growth*)

Tahapan dalam melakukan penentuan prioritas masalah dalam penelitian ini dilaksanakan berdasarkan pedoman USG yang sudah dibuat oleh peneliti. Penentuan prioritas masalah tersebut dilakukan oleh lima belas informan dengan cara informan memberikan skala nilai 1-5 pada setiap permasalahan yang ada. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Ranking USG

Kode	Masalah	Total	Ranking
A	Petugas belum pernah mengikuti pelatihan mengenai kelengkapan pengisian resume medis	156	II
B	Kurangnya pengetahuan petugas tentang standar kelengkapan pengisian rekam medis	158	I
C	Pemberian motivasi berupa <i>reward</i> belum diterapkan	137	IV
D	Evaluasi kelengkapan belum dilaksanakan dengan optimal	102	VI
E	Penggunaan fasilitas lembar <i>checklist</i> belum diimplementasikan dengan optimal	99	VII
F	Tidak tersedianya SOP tentang kelengkapan pengisian dan	151	III

Kode	Masalah	Total	Ranking
	penilaian kelengkapan resume medis. serta Belum adanya sosialisasi SOP		
G	Terdapat petugas yang melakukan banyak pekerjaan (<i>double job</i>)	132	V

Sumber: Data primer (2025)

Berdasarkan tabel 4. Urutan prioritas masalah yang didapatkan dari hasil kegiatan USG mengenai faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap di RSUD Bahagia Makassar. Berdasarkan tujuh masalah yang dilakukan kegiatan USG didapatkan tiga permasalahan dengan skoring tertinggi untuk melanjutkan ke tahap *brainstorming* untuk mencari upaya perbaikan atau penyelesaian bersama informan yang terlibat dalam kelengkapan pengisian resume medis.

G. Menyusun Upaya Perbaikan Menggunakan *Brainstorming*

Upaya perbaikan dilakukan peneliti setelah menentukan prioritas masalah menggunakan metode USG terkait Faktor Penyebab Ketidakhadiran Pengisian Resume medis Rawat Inap di RSUD Bahagia Makassar. Upaya perbaikan yang diberikan untuk setiap permasalahan ketidaklengkapan resume medis di RSUD Bahagia Makassar berdasarkan tiga peringkat tertinggi dari hasil USG yaitu ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Upaya Perbaikan

No	Permasalahan	Upaya perbaikan
1	Kurangnya pengetahuan petugas tentang standar kelengkapan pengisian rekam medis	Melakukan sosialisasi serta pelatihan bagi semua petugas yang memiliki peran dalam kelengkapan resume medis yang membahas tentang regulasi terkait standar kelengkapan pengisian rekam medis

No	Permasalahan	Upaya perbaikan
2	Petugas belum pernah mengikuti pelatihan mengenai kelengkapan pengisian rekam medis	Pihak rumah sakit mengadakan pelatihan yang harus dihadiri oleh seluruh petugas yang berperan dalam kelengkapan resume medis
3	Belum tersedianya SOP tentang kelengkapan pengisian dan penilaian kelengkapan resume medis serta belum adanya sosialisasi SOP	Membuat dan menetapkan SOP tentang kelengkapan pengisian dan penilaian kelengkapan pengisian resume medis serta melakukan sosialisasi rutin saat rapat bulanan dilakukan. SOP harus ditempel atau terpajang pada setiap ruang rawat inap maupun di ruang rekam medis

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel 5. Didapatkan bahwa prioritas utama permasalahan yang didapatkan setelah dilakukannya USG telah didapatkan solusi upaya perbaikan masalah yaitu melakukan sosialisasi serta pelatihan bagi semua petugas yang memiliki peran dalam kelengkapan resume medis yang membahas tentang regulasi terkait standar kelengkapan pengisian rekam medis

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis antara lain kurangnya pelatihan bagi petugas mengenai kelengkapan pengisian resume medis, minimnya pengetahuan petugas tentang standar kelengkapan rekam medis, belum diterapkannya sistem reward serta pelaksanaan evaluasi yang belum optimal, penggunaan lembar checklist yang belum berjalan dengan baik, ketiadaan SOP pengisian dan penilaian kelengkapan serta belum adanya sosialisasi SOP,

serta tingginya beban kerja petugas yang menjalankan tugas rangkap (double job).

Saran untuk meningkatkan kelengkapan pengisian resume medis yaitu mengadakan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pengisian resume medis, melakukan sosialisasi terkait standar kelengkapan rekam medis kepada seluruh petugas yang terlibat, serta menyusun dan menetapkan SOP pengisian dan penilaian resume medis sebagai pedoman yang jelas dalam pelaksanaan kelengkapan dokumen.

REFERENSI

1. Permenkes RI. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta; 2020.
2. Kementerian Kesehatan RI. Kemenkes RI Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. Jakarta; 2022.
3. Kementerian Kesehatan RI. Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.
4. Rohmawati A, Putri Supriadi TS, Wahab S. Tinjauan Pelaksanaan Assembling Dalam Pengendalian Ketidaklengkapan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Soreang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2021 Sep 27;1(9):1079–86.
5. Lufianti SA. Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Formulir Resume Medis Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Cermee Kabupaten Bondowoso. *Politeknik Negeri Jember*; 2022.
6. Wirajaya M, Karma M, Ilmu I, Medika K, Bali P. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. Vol. 7, *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. 2019.
7. Maryati W. Hubungan Antara Karakteristik Dokter Dengan Kelengkapan Pengisian Lembar Ringkasan Keluar. *Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*. 2017;
8. Atutuli I, Ahmad M, Pakaya A. Pengaruh Kualifikasi Pendidikan Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Aparat Di Bnn Kota Gorontalo. 2017.
9. Alawiah S. Analisa Kelengkapan Resume Medis (Discharge Summary) Di Rumah Sakit Meilia Cibubur. *Journal of Innovation Research and Knowledge*. 2021;
10. Sanggamele C, Kolibu FK, Maramis FRR. Analisis Pengelolaan Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Manado. *Kesmas*. 2017;7(4):1–11.
11. Wirajaya M, Nuraini N. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. *Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. 2019;7(2).
12. Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama. 2006;
13. Swari SJ, Alfiansyah G, Wijayanti RA, Kurniawati RD. Analisis Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang. *ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2019 Nov 13;1(1):50–6.
14. Fauzil F, Yusuf Y, Astiena AK. Analisis Kepatuhan Dpjp Dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya Di Rsud Dr Rasidin Padang. *Human Care Journal*. 2022 Jun 6;7(2):359.
15. Nasabella A. Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Tim Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pegawai. [Medan]: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara; 2021.
16. Putri AK, Nurmawati I, Santi MW, Swari SJ. Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap. *Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. 2022;
17. Ulfa SN, Widjaya L, Medis JR, Kesehatan I, Ilmu-Ilmu F, Universitas K, et al. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Rekam Medis Rawat Inap Dengan Menggunakan Diagram Fishbone Di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2017. Vol. 5, *Jurnal INOHIM*. 2017.
18. Kristanto H. Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun. *Stikes Bhaktif Husada Mulia Madiun*; 2022.