

## Analisis Faktor Penyebab Terjadinya *Missfile* Di Ruang *Filing* Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong

Dhimas Permana Putra<sup>1\*</sup>, Sri Suparti<sup>2</sup>, Wahyu Wijaya Widiyanto<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Politeknik Indonusa Surakarta

<sup>1, 2, 3</sup> J. K.H. Samanhuri No.31, Bumi, Kec Laweyan, Kota Surakarta dan 57159, Indonesia

Email: [19dhimas.putra@poltekindonusa.ac.id](mailto:19dhimas.putra@poltekindonusa.ac.id)

Diupload: 2022-06-13, Direvisi: 2022-06-29, Diterima: 2022-07-14

---

**Abstrak** — *Filing* adalah suatu tempat untuk menyimpan berkas rekam medis pasien rawat jalan dan rawat inap dan merupakan salah satu unit rekam medis yang bertanggung jawab dalam penyimpanan dan pengembalian kembali dokumen rekam medis. Masalah yang sering terjadi di bagian penyimpanan adalah kesalahan letak (*missfile*) berkas rekam medis saat mengembalikan ke rak penyimpanan. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui faktor – faktor terjadinya *missfile* dokumen rekam medis pada bagian ruang penyimpanan. Jenis penelitian ini menggunakan observasional deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang menyebabkan terjadinya *missfile* dari pengetahuan kerja yang buruk 33% dan beban kerja yang berat 100%. Hal ini disebabkan pengetahuan petugas rendah dikarenakan tingkat pendidikan petugas bukan lulusan Rekam Medis dan petugas belum mempunyai job disk khusus di ruang *filing* sehingga petugas masih merangkap pekerjaan di unit pendaftaran. Sebaiknya petugas dengan pengetahuan yang kurang baik dapat mengikuti pelatihan atau seminar kerja dan petugas dibuatkan job disk dan jadwal pekerjaannya di ruang *filing* agar petugas tidak merangkap pekerjaan di unit lain.

**Kata kunci** – Rekam Medis, Penyimpanan, *Missfile*

**Abstract** — *Filing* is a place to store medical files for outpatients and inpatients and is one of the medical record units responsible for storing and returning medical record documents. The problem that often occurs in the storage section is the misplacement (*missfile*) of medical record files when returning to the storage rack. The purpose of this study is to determine the factors of the occurrence of *missfile* medical record documents in the storage room. This type of research uses descriptive observational. Data collection techniques using observation and interview methods. The data analysis of this research used descriptive qualitative analysis. The results showed that the factors that caused the *missfile* were poor work knowledge 33% and heavy workload 100%. This is due to low service staff because the education level of officers is not a medical record graduate and officers do not yet have a special job disk in the filing room so that officers still hold concurrent work in the registration unit. officers with poor knowledge can attend training or work seminars and make work disks and working hours in the filing room so that officers do not record work in other units.

**Keywords** – Medical Record, Storage, *Missfile*

Copyright © 2022 JURNAL JHIMI

### 1. PENDAHULUAN

Rekam medis adalah berkas yang berisikan data diri pasien dan segala pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien selama pasien berada di rumah sakit tersebut [1]. Berkas rekam medis pasien di rumah sakit disimpan di ruang penyimpanan yang disebut dengan ruang *filing*. Ruang *filing* atau yang disebut ruang penyimpanan adalah suatu tempat untuk menyimpan file dokumen rekam medis pasien yang dirawat di rumah sakit, tujuan dari ruang *filing* ini guna

mempercepat ditemukan dokumen rekam medis pasien dan juga mempermudah mengambil ataupun mengembalikan dokumen rekam medis pasien tersebut di ruang *filing*. Di ruang *filing* terdapat kegiatan berupa pengambilan dan pengembalian dokumen rekam medis pasien baik itu dokumen rawat inap maupun dokumen rawat jalan. Selama kegiatan tersebut terdapat masalah yang sering terjadi di ruang *filing*, yaitu dokumen salah letak (*Missfile*).

Missfile yaitu dokumen rekam medis yang salah letak yang mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan terhambat karena petugas butuh waktu lebih lama untuk menemukan dokumen rekam medis tersebut. Missfile dapat terjadi karena kelalaian, ketidaktahuan, dan atau tidak fokusnya petugas saat bekerja. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong telah teridentifikasi adanya permasalahan yang dijumpai yaitu terjadinya *missfile* atau salah letak dokumen rekam medis pasien sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan semakin lamanya pelayanan terhadap pasien. Di ruang *filing* Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong dalam sehari kurang lebih terdapat 3-4 kali terjadinya kejadian *missfile*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Missfile di Ruang Filing RSUD Assalam Gemolong". Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan petugas unit rekam medis bagian *filing* dapat memahami dan mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *missfile* dan dapat mencegah terjadinya *missfile* di ruang *filing* Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat observasional deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu hal yang dapat dijelaskan secara ilmiah yang terjadi di lapangan untuk mengetahui apa faktor – faktor penyebab terjadinya *missfile* di bagian penyimpanan berkas rekam medis Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong. Variabel pada penelitian ini adalah pengetahuan kerja, pengalaman kerja, perilaku kerja, dan beban kerja. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara kepada petugas rekam medis bagian *filing* mengenai pengetahuan kerja, pengalaman kerja, perilaku kerja, dan beban kerja saat melakukan kegiatan sarana penyimpanan di ruang *filing*. Analisis data penelitian ini menggunakan deskriptif, peneliti memberikan gambaran mengenai faktor penyebab terjadinya *missfile*, setelah data terkumpul dianalisis secara univariate.

## 3. HASIL

Faktor penyebab *missfile*

### a. Pengetahuan Kerja

Setelah melakukan wawancara kepada petugas *filing* diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.** Pengetahuan Kerja Petugas

Pengetahuan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Baik	2	67
Buruk	1	33
Total	3	100

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan aspek pengetahuan kerja petugas yang ada di ruang *filing* yang memiliki pengetahuan baik 2 orang sebesar 67%, sedangkan yang memiliki pengetahuan kurang baik 1 orang sebesar 33%.

### b. Pengalaman Kerja

Setelah melakukan wawancara kepada petugas *filing* diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 2.** Pengalaman Kerja Petugas

Pengalaman	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Berpengalaman	2	67
Tidak Berpengalaman	1	33
Total	3	100

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan aspek pengalaman kerja petugas yang ada di ruang *filing* yang berpengalaman 2 orang sebesar 67%, sedangkan yang belum berpengalaman 1 orang sebesar 33%.

### c. Perilaku Kerja

Setelah melakukan wawancara kepada petugas *filing* diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.** Perilaku Kerja Petugas

Perilaku	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Baik	3	100
Buruk	0	0
Total	3	100

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan aspek perilaku kerja petugas yang ada di ruang *filing* yang memiliki perilaku kerja yang baik sebesar 100%.

### d. Beban Kerja

Setelah melakukan wawancara kepada petugas *filing* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Beban Kerja Petugas

Beban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Berat	3	100
Ringan	0	0
Total	3	100

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan aspek beban kerja petugas yang ada di ruang *filing* mengalami beban kerja yang tinggi sebesar 100%.

#### 4. PEMBAHASAN

##### Faktor Terjadinya Missfile

###### a. Pengetahuan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian variabel pengetahuan kerja dengan kategori baik ada 2 orang sebesar 67%, sedangkan kategori buruk ada 1 orang sebesar 33%. Dua dari tiga responden yang merupakan lulusan rekam medis memiliki tingkat pengetahuan yang baik dalam mengetahui sistem pengelolaan rekam medis yang ada di ruang *filing*, sedangkan salah satu lainnya tidak mengetahui dasar-dasar sistem pengelolaan rekam medis yang ada di ruang *filing* dikarenakan bukan lulusan rekam medis melainkan berpendidikan SLTA sederajat.

Petugas yang merupakan lulusan SLTA tidak memiliki pengetahuan dasar tentang sistem penjajaran rekam medis di ruang *filing* yang meliputi sistem penjajaran SNF (*Straight Numbering Filing*), MDF (*Middle Digit Filing*), dan TDF (*Terminal Digit Filing*), sehingga petugas tersebut kurang baik kompetensinya dalam melakukan penjajaran dokumen rekam medis di ruang *filing*. Tingkat pengetahuan kerja petugas kurang baik dapat diketahui di mana petugas tersebut belum paham tentang bagaimana sistem penjajaran dokumen rekam medis yang digunakan, menyebabkan petugas tersebut kebingungan dan merasa kesulitan dalam mengambil dan mengembalikan dokumen rekam medis yang ada di ruang *filing* [2].

Maka dari itu pengetahuan petugas itu merupakan hal yang sangat berperan penting dalam dunia kerja karena dengan pengetahuan yang baik petugas tersebut dapat melakukan pekerjaannya atau tanggung jawabnya dengan benar sesuai ketentuan prosedur yang berlaku. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikutip dari teori Depkes bahwa pengetahuan adalah faktor yang bisa mempengaruhi pandangan

orang karena dapat membuat individu atau personal tersebut mau menerima gagasan atau pemikiran baru sesuai dengan seiring berkembangnya zaman yang telah dilalui [3]. Seseorang atau individu yang memiliki bekal dan memahami betul pengetahuan dengan baik pasti akan memberikan hasil pekerjaan yang optimal maupun sebaliknya orang dengan pengetahuan kurang baik dalam melakukan pekerjaannya kurang optimal [4]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam aspek tingkat pengetahuan kategori yang baik harus diperlukan dan dibutuhkan dalam bekerja karena jika tingkat pengetahuan petugas tersebut rendah maka akan berdampak pada pelayanan yang kurang optimal terutama pada sistem penyimpanan berkas rekam medis di rumah sakit. Pengetahuan petugas di bidang pengendalian (penjajaran) dokumen rekam medis selain lulusan rekam medis dan informasi kesehatan masih rendah mengakibatkan pengetahuan yang dimilikinya dalam bekerja masih kurang sehingga menyebabkan terjadinya *missfile* dokumen rekam medis.

###### b. Pengalaman Kerja

Berdasarkan hasil penelitian variabel pengalaman kerja dengan kategori sudah berpengalaman ada 2 orang sebesar 67%, sedangkan dengan kategori belum berpengalaman ada 1 orang sebesar 33%. Dua dari tiga responden memiliki tingkat pengalaman yang tinggi dibandingkan dengan salah satunya dikarenakan masih pegawai baru (< 2 tahun). Petugas yang belum berpengalaman memiliki penguasaan yang kurang terhadap sistem penjajaran dokumen rekam medis di ruang *filing*.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa semakin lama petugas bekerja dalam suatu lapangan pekerjaan maka semakin tinggi pengalaman yang didapatkannya, maksud dari uraian tersebut bilamana kita sudah bekerja dalam rentang waktu yang lama maka otomatis kita dapat memiliki ilmu pemahaman di bidang pekerjaan yang kita kerjakan [5].

Pada teori yang lain masa kerja atau lamanya bekerja petugas yang belum terlalu lama berkisar antara 1 dan 2 tahun, belum optimalnya dan belum memiliki tingkat pengetahuan kerja yang baik. Jadi disimpulkan bahwa dalam aspek ini, jika petugas memiliki banyak pengalaman, kemampuan, atau ilmu yang dimilikinya akan bermanfaat dalam menjalankan tanggung jawab dalam pekerjaannya sehingga meningkatkan produktivitas kerja dan memberikan hasil yang terbaik dalam bekerja [6].

###### c. Perilaku Kerja

Berdasarkan hasil penelitian variabel perilaku kerja kategori baik ada 3 orang sebesar 100%. Ketiga responden mematuhi peraturan yang ada terutama dalam jam kerja operasional yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit. Petugas juga mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku, dalam bekerja petugas tidak fokus memegang HP atau yang lainnya melainkan petugas fokus dengan apa yang dikerjakannya sesuai tugas dan tanggung jawabnya sehingga menghasilkan produktivitas kerja yang baik. Hal ini sesuai dengan teori mengemukakan bahwa perilaku kerja petugas yang baik pasti akan memberikan feedback yang positif atau baik dalam dimana tempat ia bekerja dan sebaliknya jika perilaku kerja petugas kurang baik akan menimbulkan feedback negative dimana ia bekerja dan pastinya merugikan perusahaan [7]. Perilaku kerja petugas suatu sikap yang dilakukan baik sengaja maupun tidak sengaja di dalam suatu pekerjaan yang dapat memberikan atau dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja dalam suatu pekerjaan [8].

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja yang taat peraturan dan baik sikapnya akan memberikan dampak kinerja dan produktivitas kerja yang positif dalam suatu pekerjaannya sehingga tidak mempengaruhi terjadinya *missfile* karena petugas sudah menerapkan perilaku kerja yang baik seperti mematuhi peraturan dan tata tertib yang ada.

d. Beban Kerja

Berdasarkan hasil penelitian variabel beban kerja kategori berat terdapat 3 orang sebesar 100%. Ketiga responden mengatakan bahwa dengan merangkap pekerjaan lainnya dapat mempengaruhi terjadinya *missfile*. Petugas rekam medis bagian *filing* tidak hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya di unit *filing*, melainkan merangkap pekerjaan di unit lain seperti di unit pendaftaran.

Petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong total berjumlah 11 orang di mana dari ketiga orang petugas *filing* tersebut merangkap menjadi petugas pendaftaran dan petugas belum memiliki deskripsi atau spesifikasi pekerjaan terutama petugas di ruang *filing*. Di unit pendaftaran petugas mendaftarkan pasien baik pasien baru maupun pasien lama. Dalam pendaftaran pasien baru petugas harus menginput data terkait data diri pasien, membuat dokumen rekam medis baru, membuat KIB (Kartu Identitas Berobat).

Hal ini sesuai dengan teori mengatakan bahwa tidak ada petugas khusus rekam medis di bagian *filing* menimbulkan beban kerja petugas menjadi berat dan tinggi dikarenakan petugas tersebut melaksanakan semua

pekerjaannya di bagian unit rekam medis, akibatnya menimbulkan kelelahan oleh si petugas ruang *filing* dalam bekerja dan mengakibatkannya kurang ketelitian petugas dalam pengambilan dan penyimpanan berkas rekam medis di ruang *filing* [9]. Tidak ada petugas khusus di ruang *filing*, di mana petugas tersebut merangkap dan mengerjakan pekerjaannya selain sebagai petugas di unit pendaftaran juga sebagai petugas penyimpanan (*filing*), alhasil dokumen rekam medis pasien di ruang *filing* tersebut tidak dapat dikontrol dengan baik dan benar [10].

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medis yang merangkap tugas dengan unit lain seperti di unit pendaftaran dapat menyebabkan terjadinya *missfile* dokumen rekam medis. Beban kerja yang tinggi menyebabkan petugas kelelahan dalam bekerja yang mengakibatkan tidak fokus saat bekerja terutama dalam mengambil dan mengembalikan dokumen rekam medis di ruang *filing* tersebut.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

- Pengertian petugas dengan kategori baik terdapat 2 orang dengan persentase 67%, sedangkan dengan kategori buruk ada 1 orang petugas dengan persentase 33%.
- Pengalaman kerja petugas dengan kategori sudah berpengalaman ada 2 orang petugas dengan persentase 67%, sedangkan dengan kategori belum berpengalaman ada 1 orang petugas dengan persentase 33%.
- Perilaku kerja petugas dengan kategori baik ada 3 orang petugas dengan persentase 100%.
- Beban kerja petugas dengan kategori berat terdapat 3 orang dengan persentase 100%.

### Saran

- Sebaiknya petugas dengan pengetahuan kurang baik dapat mengikuti pelatihan atau seminar untuk *up to date* setiap ilmu rekam medis yang nantinya dijadikan sebagai dasar dalam melakukan pekerjaan.
- Sebaiknya petugas dibuatkan job disk dan jadwal khusus untuk petugas rekam medis terutama yang ada di bagian *filing* agar beban kerja menjadi ringan dan petugas tidak perlu merangkap pekerjaan di unit lain, sehingga petugas bisa fokus bekerja dalam bagiannya masing-masing dan membuat pekerjaan menjadi optimal.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah dengan selesainya penelitian ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Direktur Utama Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong, Petugas Rekam Medis Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong, dan Dosen Pembimbing dan pihak lain yang telah memberikan masukan dan sarannya untuk penulisan ini.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Permenkes, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 269/MENKES/PER/2008 Tentang Rekam Medis*. Menteri Kesehatan, 2008.
- [2] T. W. Y. Lestari, D., Sudalhar, & Pratama, "Faktor – Faktor Yang Menyebabkan Misfile Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro," *J. Hosp. Sci.*, 2019.
- [3] Z. A. Ritonga, "Tingkat Pengetahuan Petugas Rekam Medis Sinar Husni Medan," no. 2, pp. 87–95, 2016.
- [4] Apriani Rian Safitri, *Pengaruh Perilaku Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Murindo Prima Kartasama Pekanbaru*. Pekanbaru, 2022.
- [5] M. Ilham, "PERAN PENGALAMAN KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN: SUATU TINJAUAN TEORITIS DAN EMPIRIS Jurnal Magister Manajemen Unram," vol. 11, no. 1, pp. 13–20, 2022.
- [6] Suwarno & Ronal Aprianto, "Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sinar Niaga Sejahtera," *J. Ilm. Ekon. Bisnis*, vol. 24, no. 1, pp. 58–76, 2019.
- [7] A. Tuhagana, "“ Identifikasi Perilaku Kerja Karyawan Di Kawasan Industri Yang Berstatus Mahasiswa ( Survey Pada Karyawan Industri Kabupaten Karawang Yang Kuliah Di Universitas Buana Perjuangan Karawang ),”" no. 2, pp. 1–10.
- [8] Larsen, A. Barasa, Leonard, Togatorop, D. Mutiara, and Szeze, *Pengaruh Perilaku Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumberbumi Global Niaga*. 2021.
- [9] Nissa, Noor & Seha, "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Misfile Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY dengan Menggunakan Diagram Fishbone," 2020.
- [10] A. Putra, Y. F., & Rudi, "Tinjauan Upaya Mengatasi Kejadian Misfile Tempat Penyimpanan Dokumen Rekam Medis di RSUD Kabupaten Melawi," *Perekam Medis Dan Inf. Kesehat.*, 2020.