

GAMBARAN KEPATUHAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM MENGIMPLEMENMENTASIKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI RUANG *FILING* RSUD SYEKH YUSUF KAB. GOWA MAKASSAR TAHUN 2025

Fijayanti¹, Hamzah Tasa², Asriyanti³, Ra'idatusakinah M.Nur⁴

**Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES PANAKUKKANG
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakukkang Makassar**

Email: fijayanti795@gmail.com

Abstract

Background: Medical records are important documents containing patient identity, medical history, treatment, and other medical actions that must be managed in an orderly and secure manner in accordance with regulations. Medical record officers in the filing room are required to work based on Standard Operating Procedures (SOP). However, preliminary observations at Syekh Yusuf Regional General Hospital, Gowa, revealed obstacles in the implementation of SOP, such as delays in returning files, limited storage space, and lack of officers' understanding of the applicable SOP.

Objective: This study aims to describe the compliance of medical record officers in implementing the filing SOP at Syekh Yusuf Regional General Hospital, Gowa.

Methods: The research method used was qualitative with a descriptive approach, through in-depth interviews and observations involving four informants, all of whom were medical record officers in the filing room.

Results: The study showed that all officers were over 30 years old with more than five years of work experience, but only two had an educational background in medical records. Understanding of the SOP varied; some officers understood it well, while others had never read the SOP. The implementation of SOP was not yet optimal, as only the process of receiving files was carried out properly, while sorting, shelving, and routine inspections were not fully implemented. The main obstacles were limited storage facilities, delays in returning files, and lack of SOP socialization.

Conclusion: The study concludes that officers' compliance with the filing SOP is influenced by education, understanding, and management support. Continuous socialization, regular training, adequate facilities, and consistent supervision are required to improve compliance with SOP implementation.

Keywords: *Compliance, Medical Records, Filing, SOP*

Received: Desember 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagirism Checker No 785
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Medic Nutricia



This work is licensed under
a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Rekam medis merupakan dokumen penting yang memuat identitas pasien, riwayat pemeriksaan, pengobatan, serta tindakan medis lain yang wajib dikelola secara tertib dan aman sesuai ketentuan. Petugas rekam medis di ruang filing dituntut bekerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, pengamatan awal di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan kendala implementasi SOP, seperti keterlambatan pengembalian berkas, keterbatasan ruang penyimpanan, dan kurangnya pemahaman petugas terhadap SOP.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepatuhan petugas rekam medis dalam mengimplementasikan SOP *filing* di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Metode: Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap empat informan yang seluruhnya adalah petugas rekam medis di ruang *filing*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan seluruh petugas berusia di atas 30 tahun dengan masa kerja lebih dari lima tahun, namun hanya dua orang berlatar belakang pendidikan rekam medis. Pemahaman terhadap SOP bervariasi; sebagian memahami dengan baik, sementara lainnya tidak pernah membaca SOP. Pelaksanaan SOP belum optimal, hanya penerimaan berkas yang sesuai prosedur, sedangkan proses sortir, penjajaran, dan pemeriksaan rutin belum berjalan. Kendala utama adalah keterbatasan fasilitas, keterlambatan pengembalian, dan minimnya sosialisasi SOP.

Kesimpulan: Kepatuhan petugas terhadap SOP *filing* dipengaruhi pendidikan, pemahaman, serta dukungan manajemen. Diperlukan sosialisasi, pelatihan rutin, fasilitas memadai, dan pengawasan berkelanjutan untuk meningkatkan kepatuhan petugas.

Kata Kunci: Kepatuhan, Rekam Medis, Filing, SOP

Pendahuluan/Introduction

Rekam medis merupakan kumpulan dokumen yang berisi identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, serta tindakan dan pelayanan lain yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Dokumen ini menjadi fondasi utama dalam pelayanan kesehatan karena mencatat data dan riwayat medis pasien yang diperlukan untuk memberikan perawatan yang tepat dan berkualitas. Secara hukum, rekam medis merupakan hak milik pasien, sedangkan bentuk fisiknya adalah milik institusi pelayanan kesehatan, sehingga setiap fasilitas kesehatan diwajibkan untuk mengelola, menyimpan, dan menjaga rekam medis dengan baik dan aman.

Pengelolaan rekam medis yang efektif memerlukan sistem *filing* yang terorganisir dengan baik dan dukungan sumber daya manusia yang kompeten. Petugas filing rekam medis berperan

sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan rekam medis melalui tanggung jawab mengelola, menyimpan, mengambil, mengembalikan, serta melindungi dokumen rekam medis pasien. Untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang optimal, diperlukan pedoman kerja yang jelas dan sistematis dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dipatuhi oleh seluruh petugas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman sistematis yang berfungsi sebagai instrumen pengendali kualitas untuk memastikan pengelolaan rekam medis yang efisien dan aman. SOP di ruang *filing* bertujuan menjaga kelancaran proses administrasi dan pengelolaan berkas rekam medis secara konsisten, mencegah terjadinya kesalahan operasional, dan memastikan keseragaman pelayanan. Implementasi SOP yang tidak optimal dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang merugikan, termasuk keterlambatan pencarian berkas yang berdampak pada waktu tunggu pasien, penempatan dokumen yang tidak tepat sehingga menyulitkan retrieval informasi, pelanggaran privasi dan kerahasiaan pasien, hingga penurunan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit secara keseluruhan.

Berbagai penelitian yang telah dilakukan menunjukkan kompleksitas permasalahan kepatuhan SOP dalam pengelolaan rekam medis di berbagai rumah sakit. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa meskipun standar operasional telah tertulis dengan jelas, masih ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas. Lebih lanjut, tingkat kepatuhan petugas tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan SOP tertulis, tetapi juga oleh karakteristik individual petugas seperti latar belakang pendidikan, tingkat pengetahuan tentang prosedur, kepribadian, dan motivasi kerja.

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebagai rumah sakit rujukan daerah merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan strategis yang melayani populasi besar dengan tingkat kompleksitas kasus yang beragam. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL), secara umum petugas rekam medis bagian *filing* telah menunjukkan upaya untuk melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, secara khusus terdapat beberapa petugas bagian *filing* yang masih ditemukan kurang patuh dalam menempatkan beberapa berkas yang terlihat tidak tersimpan pada rak penyimpanan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis secara mendalam terhadap gambaran karakteristik dan kepatuhan petugas rekam medis dalam mengimplementasikan SOP di ruang *filing* RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

Metode Penelitian/Method

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan pada tanggal 10-17 Juli 2025. Informan penelitian adalah 4 (empat) orang petugas rekam medis di ruang *filing* yang dipilih dengan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam menggunakan pertanyaan terbuka dengan alat perekam suara untuk menggali informasi tentang karakteristik petugas, pemahaman terhadap isi dan tujuan SOP, kesesuaian pelaksanaan SOP, serta kendala yang dihadapi, dan observasi non-partisipan untuk mengamati secara langsung kesesuaian kegiatan petugas dengan SOP yang telah ditetapkan. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tahapan transkripsi data, seleksi data, pengorganisasian data, dan verifikasi data untuk

memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepatuhan petugas rekam medis dalam mengimplementasikan SOP di ruang *filing*.

Hasil/Results

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua petugas rekam medis di ruang *filing* RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berusia antara 30-47 tahun, berjenis kelamin laki-laki, dan telah bekerja lebih dari 5 tahun. Namun, hanya dua dari empat petugas yang memiliki latar belakang pendidikan D3 Rekam Medis, sementara dua lainnya berasal dari D3 Keperawatan dan S1 Ilmu Sosial dan Politik. Karakteristik pendidikan ini berpengaruh signifikan terhadap pemahaman petugas mengenai SOP *filing*.

Pemahaman petugas terhadap isi dan tujuan SOP sangat bervariasi. Informan dengan latar belakang pendidikan rekam medis menunjukkan pemahaman yang baik tentang sistem angka akhir, tujuan SOP, dan prosedur penjajaran berkas. Namun, dua informan lainnya mengaku tidak pernah membaca SOP karena dokumen tersebut tidak pernah diperlihatkan secara langsung. Terkait keberadaan SOP, hanya satu informan yang turut menyusun SOP dan memahaminya secara menyeluruh, sedangkan informan lainnya hanya memiliki pemahaman praktis tanpa mengerti landasan kebijakan yang mendasarinya. Ketika ditanya tentang urutan prosedur dalam SOP, hanya informan berlatar belakang rekam medis yang dapat menjelaskan tahapan penyortiran dan penjajaran berkas secara sistematis.

Hasil observasi menunjukkan kesesuaian pelaksanaan SOP di ruang *filing* mengalami kendala signifikan karena proses transisi pemisahan berkas aktif dan tidak aktif. Dari empat aspek yang diamati, hanya penerimaan berkas rekam medis rawat jalan dan rawat inap yang berjalan sesuai prosedur. Tiga aspek lainnya yaitu penyortiran berkas berdasarkan angka akhir, penyusunan berkas di rak penyimpanan secara berurut, dan pemeriksaan rutin untuk mencegah kesalahan penyimpanan tidak dapat dilaksanakan dengan optimal karena petugas fokus pada proses pemisahan berkas sebagai bagian dari rencana pemusnahan rekam medis.

Kendala implementasi SOP yang teridentifikasi meliputi faktor teknis dan non-teknis. Kendala teknis utama adalah keterlambatan pengembalian dokumen dari ruang rawat inap dan rawat jalan, tidak tersedianya ruang penyimpanan khusus untuk berkas tidak aktif sehingga terjadi penumpukan berkas, dan kesulitan mencari berkas yang tidak berada di tempat seharusnya. Kendala non-teknis yang signifikan adalah minimnya sosialisasi SOP kepada seluruh petugas, sehingga tidak semua petugas memiliki akses dan pemahaman terhadap dokumen SOP. Meskipun demikian, petugas yang memahami SOP menyatakan tidak mengalami kendala berarti dalam pelaksanaan tugas, menunjukkan pentingnya pemahaman SOP dalam mendukung kepatuhan.

Pembahasan

Karakteristik petugas yang seluruhnya berusia di atas 30 tahun dengan pengalaman kerja lebih dari lima tahun secara teori seharusnya menjadi faktor positif dalam profesionalisme dan akurasi kerja. Namun, penelitian ini membuktikan bahwa pengalaman kerja yang panjang tidak otomatis menjamin kepatuhan terhadap SOP jika tidak didukung oleh relevansi pendidikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizki (2021) yang mengungkapkan bahwa kepatuhan petugas *filing* terhadap SOP lebih dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pemahaman prosedur dibandingkan lama kerja. Penelitian Dewi *et al.* (2023) juga menemukan hubungan

signifikan antara kualifikasi pendidikan petugas dengan akurasi penyimpanan dokumen rekam medis. Hasil penelitian ini menguatkan bahwa petugas dengan pendidikan rekam medis memiliki pemahaman lebih baik mengenai SOP dibandingkan mereka yang tidak berlatar belakang rekam medis, meskipun semua memiliki pengalaman kerja yang relatif sama.

Variasi pemahaman petugas terhadap SOP berkaitan langsung dengan latar belakang pendidikan dan akses terhadap dokumen SOP. Ketidaksesuaian pendidikan menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap dokumen prosedural seperti SOP. Situasi ini mendukung penelitian Handayani dan Budiman (2024) yang menemukan bahwa meskipun SOP tersedia, pelanggaran prosedur masih terjadi karena petugas tidak memperoleh pemahaman dan pelatihan memadai serta pengawasan yang lemah. Penelitian ini membuktikan bahwa SOP tidak cukup hanya dipasang di dinding atau disimpan di ruangan, tetapi harus dimengerti, diterima, dan diinternalisasi oleh seluruh petugas melalui sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan Kusumadewi *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kepatuhan terdiri dari tiga dimensi yaitu mempercayai, menerima, dan melakukan.

Ketidakoptimalan pelaksanaan SOP tidak sepenuhnya menunjukkan ketidakpatuhan petugas, melainkan lebih kepada lemahnya sistem dan pengelolaan operasional. Petugas yang tidak memahami prosedur tertulis cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan bukan standar, sementara keterbatasan fasilitas seperti tidak tersedianya ruang penyimpanan berkas tidak aktif membuat pengaturan dan penyortiran tidak dapat dilakukan dengan baik. Temuan ini mendukung penelitian Fitriarsi *et al.* (2024) yang menjelaskan bahwa ketidaksesuaian penerapan SOP berkontribusi langsung pada peningkatan kesalahan penyimpanan (misfile). Penelitian Akbar Syahputra (2022) dan Ayu Ratih Cempakasari (2020) juga membuktikan bahwa kepatuhan terhadap SOP berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan rekam medis dan kepuasan pasien, sehingga lemahnya pelaksanaan SOP di RSUD Syekh Yusuf dapat berdampak pada efisiensi kerja dan kepuasan pasien.

Kendala implementasi SOP yang teridentifikasi menunjukkan bahwa kepatuhan tidak hanya bergantung pada faktor individu tetapi juga sistem manajemen rumah sakit secara keseluruhan. Keterlambatan pengembalian berkas, keterbatasan fasilitas penyimpanan, dan minimnya sosialisasi SOP merupakan kendala sistemik yang memerlukan intervensi manajemen. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa petugas yang tidak memiliki akses terhadap SOP tidak dapat melaksanakan tugas sesuai prosedur, dan bahkan petugas yang memahami SOP tidak dapat menjalankannya dengan optimal jika fasilitas tidak memadai. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan memerlukan pendekatan holistik yang mencakup perbaikan sistem rekrutmen dengan mempertimbangkan kesesuaian pendidikan, sosialisasi dan pelatihan SOP secara rutin, penyediaan fasilitas memadai termasuk ruang penyimpanan berkas tidak aktif, serta pengawasan dan evaluasi berkelanjutan dari manajemen rumah sakit.

Kesimpulan/Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan petugas rekam medis dalam mengimplementasikan SOP *filing* di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa belum optimal dan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Karakteristik petugas menunjukkan semua berusia di atas 30 tahun dengan pengalaman kerja lebih dari lima tahun, namun hanya setengah yang memiliki latar belakang pendidikan rekam medis. Pemahaman terhadap isi dan tujuan SOP sangat bervariasi, dimana petugas dengan latar belakang pendidikan rekam medis memiliki pemahaman lebih baik dibandingkan yang tidak berlatar belakang rekam medis. Pelaksanaan

SOP masih belum maksimal, hanya penerimaan berkas yang sesuai prosedur sementara penyortiran, penjajaran, dan pemeriksaan rutin belum dilaksanakan dengan baik. Kendala utama meliputi kurangnya sosialisasi SOP, keterbatasan fasilitas penyimpanan berkas tidak aktif, dan keterlambatan pengembalian dokumen. Kepatuhan terhadap SOP dipengaruhi oleh pendidikan, pemahaman, serta dukungan sistem manajemen rumah sakit termasuk pelatihan, sarana, dan pengawasan.

Daftar Pustaka/References

Akbar Syahputra, E. A. S. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar*, Vol 22 (2), 277-284.

Alfiansyah, G., Wijayanti, R. A., Nuraini, N., Swari, S. J., & Wafiroh, S. 2020. Determinan keamanan dan kerahasiaan dokumen rekam medis di ruang filing RS X. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, Vol 1 (2), 37-51.

Ayu Prayoga, D., Novratilova, S., Ratri Sukmaningsih, W., Indonusa Surakarta, P., Palem No, J., Sukoharjo, K., & Tengah, J. (2023). Analisis Aspek Keamanan Ruang Filing Terhadap Kerahasiaan Dokumen Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri Kota. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI) Jurnal JHIMI*, 02(02).

Ayu Prayoga, D., Novratilova, S., Ratri Sukmaningsih, W., Indonusa Surakarta, P., Palem No, J., Sukoharjo, K., & Tengah, J. 2023. Analisis Aspek Keamanan Ruang Filing Terhadap Kerahasiaan Dokumen Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri Kota. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI) Jurnal JHIMI*, Vol 02 (02), 1-9 .

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *patuh*. Jakarta: Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Dewi, A., Sulrieni, I. N., Pardede, R., & Ulfa, M. 2023. Hubungan Kualifikasi Petugas Filing Dengan Ketepatan Penyimpanan Dokumen Rekam Medis Di Uptd Bkim. *J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, Vol 4 (4), 213-218.

Fauzan, R., Noor Yulia, Laela Indawati, & Puteri Fannya. 2022. Tinjauan Penyimpanan Rekam Medis Di Ruang Filling Puskesmas Karang Mulya Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol 1(1), 114-120.

Fauziah, S. M., & Rangkuti, S. 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur, Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Kru Ka (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara). *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 3 (2), 148-157.

Fitriasari, A., Wijaya Widiyanto, W., Widiyoko, A., Indonusa Surakarta, P., Palem No, J., Sukoharjo, K., & Tengah, J. 2024.

Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Missfile Bagian Penyimpanan Dokumen Rekam Medis Di RSAU Dr. Siswanto Lanud Adi Soemarmo Dengan Metode Fishbone Tahun 2021. Vol. 03 (1) 14 - 20.

Handayani, S., & Budiman, A. 2024. *Tinjauan Faktor Keamanan dan Kerahasiaan Rekam Medis di Rumah Sakit TK. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin*. Vol 12 (1), 59-60.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kristijono, A. 2020. Capaian Indikator Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan pada Puskesmas di Kota Semarang. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, Vol 3 (1), 1-6.

Kusumadewi, S., Hardjajani, T., & Priyatama, A. N. 2020. Hubungan antara Dukungan Sosial Peer Group dan Kontrol Diri dengan Kepatuhan terhadap Peraturan pada Remaja Putri di Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam Sukoharjo. Vol 1 (2), 1-10

Lexy J. Moleong. (eds,) 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*.

Bandung: Remaja Rosdakarya.

Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan. Jakarta: Meteri kesehatan republik indonesia

Notoatmodjo, S. (eds,) 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rahayu, T. 2018. Aspek Hukum Rekam Medis dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, Vol 9 (1), 33-42.

Rizki, E. N. 2021. Kepatuhan Petugas Filling Rawat Jalan terhadap SOP Filling Rekam Medis. *Karya Tulis Ilmiah: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun*.

Stiyawan, H., Mansur, M., & Noor, V. M. M. 2018. Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit “X” Malang. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol 2 (1), 01- 16.

Sugiarto, A. W. T. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern: Dari Konvensional ke Basis Komputer*. Gava Media.

Sugiyono. (ed) 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yuliana, E. & S. M. 2020. Kepatuhan Petugas Kesehatan dalam Penerapan Prosedur Operasional Standar. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol 8 (2), 123-13