

EVALUASI KINERJA PETUGAS DISTRIBUSI BERKAS REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSUD DR. SAIFUL ANWAR MALANG

Najla Kamil¹, Novita Nuraini², Maya Weka Santi³
Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia¹
e-mail:najlakamil09@gmail.com¹

Abstrak

Penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan dokumen rekam medis mulai pasien mendaftar sampai melakukan pemeriksaan. Menurut SK Menkes No. 129 tahun 2008 yang menyatakan bahwa penyediaan berkas rekam medis rawat jalan kurang dari 10 menit. Berdasarkan observasi waktu penyediaan dokumen rekam medis di Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang lebih dari 10 menit. Waktu terlama untuk penyediaan dokumen rekam medis adalah pada proses distribusi dokumen rekam medis dari rak distribusi menuju klinik sebesar 14,84 menit. Untuk mencari faktor penyebab terjadinya keterlambatan pendistribusian maka dilakukan evaluasi kinerja petugas distribusi dengan teori kinerja Robbins yaitu Motivation (Motivasi), Opportunity (Kesempatan), dan Ability (Kemampuan). Tujuannya agar mengetahui faktor keterlambatan pendistribusian dokumen rekam medis yang menyebabkan mutu kualitas pelayanan rumah sakit menurun. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diketahui bahwa faktor penyebab keterlambatan pendistribusian yaitu kurang motivasi dan sanksi, kurang disiplinnya petugas serta belum ada SOP (Standart Operating Procedure) yang jelas terkait pelaksanaan pendistribusian dokumen rekam medis. Maka perlu adanya pemantauan kinerja dan pembuatan SOP yang jelas terkait pelaksanaan pendistribusian dokumen rekam medis.

Kata kunci: Pendistribuaian rekam medis, Kinerja, Motivation (Motivasi), Opportunity (Kesempatan), dan Ability (Kemampuan).

Abstract

Provision of outpatient medical record documents is the time required to provide medical record documents from the patient registering to the examination. According to Minister of Health Decree No. 129 of 2008 which states that the provision of outpatient medical record files is less than 10 minutes. Based on the observation time of providing medical record documents at Dr. Hospital. Saiful Anwar Malang for more than 10 minutes. The longest time for providing medical record documents is in the process of distributing medical record documents from the distribution rack to the clinic for 14.84 minutes. To find the factors that cause delays in the distribution of food, an evaluation of the performance of the distribution officers is carried out with the performance theory of Motivation, Opportunity, and Ability. The aim is to determine the delay factor in the distribution of medical record documents which causes the quality of hospital services to decrease. Based on observations, interviews and documentation, it is known that the factors causing delays in distribution are lack of motivation and sanctions, lack of discipline among officers and no clear SOP regarding the distribution of medical records. Then there is a need for clear performance monitoring and preparation of SOPs related to the distribution of medical record documents.

Keywords: Distribution of medical records, Performance, Motivation, Opportunity, and Ability.

1. Pendahuluan

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan fasilitas pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009). Menurut Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2016 menyatakan bahwa rumah sakit merupakan sarana untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Penyelenggaraan upaya tersebut tidak terlepas dari adanya unit-unit penunjang yang mendukung salah satunya adalah rekam medis (Budi, 2011).

Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien di sarana pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2006). Penyelenggaraan rekam medis merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin baik pula mutu

pelayanan yang dihasilkan, tidak terkecuali dengan pelayanan rekam medis (Munandar, 2014). Menurut Munandar (2014), pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu dapat dilihat dari minimnya waktu penyediaan berkas rekam medis dimana semakin cepat penyediaan berkas rekam medis ke klinik yang dituju maka semakin cepat pula pelayanan yang akan di berikan kepada pasien.

Menurut SK Menkes No. 129 tahun 2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit, waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan adalah ≤ 10 menit. Berdasarkan penjelasan tersebut, penyelenggaraan rekam medis merupakan faktor yang menentukan baik atau buruknya pelayanan di suatu fasilitas kesehatan. Tanpa adanya sistem rekam medis yang baik dan benar, upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit menjadi kurang berhasil sebagaimana yang di harapkan (Arifin, 2008).

Rekam medis yang bermutu adalah rekam medis yang memiliki 4 indikator yaitu kelengkapan isi rekam medis, kakuratan, tepat waktu, dan memenuhi persyaratan hukum Huffman (1994) dalam Garmelia (2010). Salah satu indikator rekam medis yang bermutu adalah tepat waktu. Tepat waktu adalah ketepatan pendistribusian berkas rekam medis mulai dari pendaftaran hingga berkas rekam medis di distribusikan ke klinik. Waktu pendistribusian tersebut adalah tidak boleh lebih dari 10 menit.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang merupakan rumah sakit kelas tipe A pendidikan yang terakreditasi SNARS Edisi 1.1 Internasional. Rumah sakit ini juga merupakan rumah sakit rujukan tersier di Jawa Timur sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan harus kompleks. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang masih sering terdapat masalah yang berkaitan dengan sistem pengelolaan rekam medisnya khususnya dibagian pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan yang sering mengalami keterlambatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa adanya keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis di RSUD Dr. Saiful Anwar. Hal tersebut kemungkinan terjadi karena petugas distribusi menunggu berkas menumpuk untuk diantar ke klinik masing-masing. Berikut merupakan hasil observasi terkait dengan data waktu pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di lima klinik dengan kunjungan terbanyak.

Tabel 1 Data Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medik Rawat Jalan

NO	KLINIK	SESI (menit)					Jumlah
		Pendaftaran	Entry Awal	Tracer	Filing	Distribusi	
1	BEDAH	3	7	2	9	25	46
2	BEDAH	3	18	3	11	22	57
3	BEDAH	2	13	3	5	4	27
4	BEDAH	1	7	2	4	10	24
5	BEDAH	2	7	3	4	11	27
6	OBG	1	8	3	4	15	31
7	OBG	6	7	3	10	17	43
8	OBG	5	6	3	10	16	40
9	OBG	4	8	3	9	16	40
10	OBG	4	9	4	8	10	35
11	ONKOLOGI	1	8	3	4	15	31
12	ONKOLOGI TERPADU	3	8	3	7	15	36
13	ONKOLOGI TERPADU	2	6	2	8	18	36
14	ONKOLOGI TERPADU	3	5	2	7	19	35
15	ONKOLOGI TERPADU	2	5	2	5	22	36
16	DALAM WANITA	4	6	2	5	17	34
17	DALAM WANITA	3	5	2	4	17	31
18	DALAM	2	6	3	5	16	32

NO	KLINIK	SESI (menit)					Jumlah
		Pendaftaran	Entry Awal	Tracer	Filing	Distribusi	
19	WANITA DALAM	2	7	3	4	15	31
20	WANITA DALAM	1	6	2	4	15	28
21	MATA	1	8	3	5	15	32
22	MATA	4	3	2	6	7	22
23	MATA	5	3	2	6	7	23
24	MATA	5	7	3	8	13	36
25	MATA	4	8	3	7	14	36
Rata-rata		2.92	7.24	2.64	6.36	14.84	32.52

Sumber :Data Primer (2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa waktu terpanjang pelaksanaan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan adalah pada sesi ditribusi berkas yaitu dimulai dari rak ditribusi sampai diantar ke klinik, sehingga tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh SK Menkes No. 129 tahun 2008 yang menyatakan bahwa penyediaan berkas rekam medis rawat jalan kurang dari 10 menit. Pedoman yang mengatur terkait pelaksanaan waktu pendistribusian berkas rekam medis di RSUD Dr Saiful Anwar Malang tidak ada, akibatnya kinerja petugas kurang maksimal. Hal tersebut dapat menimbulkan masalah berupa banyaknya kasus pasien yang menyampaikan keluhan karena lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan sehingga kualitas mutu pelayanan rumah sakit menurun. Terlambatnya distribusi berkas rekam medis rawat jalan tersebut terjadi dikarenakan petugas distribusi menunggu berkas rekam medis terkumpul banyak untuk diantar ke klinik masing-masing. Oleh karena itu penulis ingin mengevaluasi kinerja petugas distribusi berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang menggunakan teori kinerja Robbins (2001) dalam Andiyanto (2011) yaitu *Motivation* (Motivasi), *Opportunity* (Kesempatan), dan *Ability* (Kemampuan) untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan keadaan pada saat penelitian dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja petugas distribusi terhadap berkas rekam medis rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar.

2.1 Jenis/desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan cara menganalisis dan mengevaluasi menggunakan teori kinerja yaitu *Motivation* (Motivasi), *Opportunity* (Kesempatan), dan *Ability* (Kemampuan).

2.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas distribusi sebanyak 2 orang yang memiliki tanggungjawab terhadap pendistribusian berkas rekam medis.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data untuk mengevaluasi kinerja petugas distribusi yaitu dengan observasi waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan, dokumentasi alur pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan dan wawancara kepada petugas distribusi dengan daftar pertanyaan.

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan mendeskripsikan keadaan pada saat penelitian dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja petugas distribusi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Menganalisis Kinerja Petugas Distribusi Terhadap Keterlambatan Berkas Rekam Medis

Motivasi merupakan indikator yang membuat seorang pekerja lebih puas dalam menjalankan aktivitasnya. Motivasi kerja dapat menjadi pendorong yang ada dalam diri manusia dan dapat mengarahkan perilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Panggalih & Zulaicha, 2012). Penelitian Raharjo, dkk (2014) menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang berarti upaya meningkatkan motivasi kerja yang baik harus ditingkatkan demi meningkatkan kinerja pegawai. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja menurut J. Ravianto dalam Martoyo adalah atasan, rekan, sarana fisik, kebijaksanaan dan peraturan, imbalan jasa uang dan non uang, jenis pekerjaan dan tantangan. Sangat penting untuk membangun landasan yang kokoh bagi peningkatan motivasi karyawan. Motivasi kerja yang tinggi meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik, dan juga menciptakan rutinitas yang terfokus pada pencapaian prestasi dan kinerja. Disamping itu, karyawan yang termotivasi selalu memiliki gairah dan semangat yang tinggi untuk mempengaruhi suasana kantor menjadi lebih proaktif dalam menuntaskan tanggung jawab, dan menemukan solusi untuk setiap masalah yang muncul (Djajendra, 2018).

a. *Reward*

Reward yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan pujian dan penghargaan yang pernah diberikan pimpinan kepada petugas atas kinerja yang dicapai sesuai dengan standar dan prosedur yang diterapkan di rumah sakit. Hasil wawancara terhadap 2 informan didapatkan bahwa petugas distribusi tidak pernah mendapatkan reward dari pimpinan apalagi mendapat pujian dan penghargaan atas kinerja yang mereka capai telah sesuai dengan prosedur yang ada. *Reward* atau penghargaan merupakan suatu bentuk apresiasi yang diberikan pimpinan atas apa yang kita kerjakan dapat memberi kepuasan tersendiri bagi yang mendapatkan pelayanan dari kita. Penghargaan yang diberikan dapat berupa ucapan terimakasih telah melaksanakan pekerjaan dengan baik, tepat waktu dan konsisten dalam bekerja. Penghargaan dapat berupa pujian, bahkan penghargaan dapat berupa sertifikat dan ungkapan yang tidak ternilai dengan uang seperti diumumkan dalam rapat atau apel karena telah melakukan pekerjaan dengan baik (Hartinah, 2017). Yasmeeen (2013) dalam indikator penghargaan menyatakan apresiasi dan pengakuan ucapan terima kasih dan pengakuan dari perusahaan terhadap hasil kerja karyawan untuk lebih termotivasi dalam melakukan suatu pekerjaannya. Sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan tentang pentingnya pemberian *reward* terhadap kinerja petugas dan dampak yang timbul akibat tidak adanya reward yang diberikan kepada petugas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa solusi dari permasalahan tersebut yaitu perlu adanya pendekatan seorang pemimpin kepada petugas agar lebih meningkatkan kinerja dari petugas.

b. Sanksi

Sanksi adalah suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada petugas yang tidak mengembalikan berkas rekam medis tepat waktu. Dalam suatu pekerjaan sanksi berperan sebagai upaya dalam membangun kedisiplinan petugas dan memberikan efek jera terhadap petugas yang melakukan pelanggaran disiplin atau aturan kerja. Sama halnya dengan reward, keberadaan sanksi di instalasi rekam medis rawat jalan juga masih kurang. Semua petugas mengatakan bahwa bentuk sanksi yang mereka terima hanya sebatas mengingatkan dan teguran saja.

Menurut Sugihen (2017), *punishment* atau sanksi merupakan pemberian hukuman sebagai efek jera yang sengaja diberikan apabila terjadi suatu pelanggaran disiplin atau aturan kerja yang berlaku. Adanya sanksi atau *punishment* memiliki peran yang sama dengan penghargaan yaitu untuk memelihara dan menghasilkan kinerja yang baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Suryadilaga, dkk (2016) yang menyatakan bahwa *reward dan punishment* adalah suatu bentuk reaksi dan dorongan untuk menghasilkan kinerja yang lebih berkualitas sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Tujuan dari penerapan sanksi atau *punishment* itu sendiri adalah sebagai wadah untuk menjaga peraturan yang berlaku sehingga pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian, sama halnya dengan *reward* penerapan sanksi juga masih belum optimal. Hal ini dikarenakan bentuk sanksi yang diterima petugas juga dalam bentuk lisan berupa teguran dan peringatan saja. Padahal untuk menghasilkan kinerja yang

optimal adanya sanksi dalam suatu pekerjaan perlu dilakukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran disiplin yang berakibat tidak tercapainya tujuan dari suatu pekerjaan. Oleh karenanya keberadaan sanksi dalam suatu pekerjaan sangatlah penting yaitu sebagai alat pengendali yang mampu mengontrol kinerja organisasi agar berjalan dengan baik (Nugroho, 2015).

Pemberian sanksi secara lisan berupa teguran dan peringatan merupakan pemberian sanksi yang tergolong dalam kelompok ringan (Suryadilaga, dkk, 2016). Bentuk sanksi seperti ini menyebabkan tujuan pemberian sanksi untuk memberi efek jera pada petugas belum bisa dicapai dengan maksimal. Hal ini dikarenakan kekhawatiran petugas untuk melakukan kesalahan dalam pekerjaan masih lemah sehingga menyebabkan keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis dapat terus terjadi. Berkaitan dengan itu maka aturan mengenai pemberian sanksi perlu untuk dipertimbangkan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada petugas sehingga diharapkan kesalahan dalam keterlambatan pengembalian berkas rekam medis tidak terulang kembali.

3.2 Menganalisis Kinerja Petugas Distribusi Terhadap Keterlambatan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Faktor *Opportunity* Di RSUD Dr Saiful Anwar Malang.

Opportunity yang dimaksud peneliti dalam laporan ini adalah pelatihan yang pernah diberikan kepada petugas dan *job description* dari masing-masing petugas. Pelatihan tersebut berguna untuk menunjang kinerja petugas dalam distribusi berkas rekam medis rawat jalan, sedangkan untuk *job description* berfungsi untuk mengetahui masing-masing tugas pokok dari informan. Indikator dalam *opportunity* adalah sebagai berikut:

a. Pelatihan

Adapun cara-cara yang dilakukan untuk meningkatkan potensi SDM yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan termotivasi dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan. RSUD Dr. Saiful Anwar Malang telah melakukan pelatihan untuk meningkatkan motivasi kerja salah satunya yaitu pelatihan dasar mengenai rekam medis. Pelaksanaan pelatihan untuk karyawan khususnya petugas rekam medis di Instalasi Catatan Medik yaitu apabila terdapat petugas yang mempunyai masalah dengan pekerjaan maka petugas akan dipanggil untuk berdiskusi tentang masalah pekerjaannya lalu diberi motivasi agar selalu dapat meningkatkan produktifitas kerja. Program Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan bertujuan untuk membangkitkan semangat, gairah, dan daya tahan karyawan dalam mencapai tujuan dan target perusahaan, tanpa pernah menyerah. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 2 informan dapat disimpulkan bahwa selama bekerja petugas belum pernah mengikuti pelatihan khususnya mengenai rekam medis karena lulusan yang dimiliki yaitu SMA. Pihak atasan mengatakan pernah dilaksanakan outbound tetapi pelaksanaan penyediaan dokumen rekam medis masih belum maksimal. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas dalam bekerja. Dalam pelatihan biasanya karyawan dimotivasi untuk menjadi pribadi tangguh, bermental pemenang, menang selalu, berkinerja tinggi, kuat, unggul, bergerak solid, fokus seratus persen, bertindak, mengeksekusi dengan cerdas, berani, bangkit dengan cepat ketika jatuh, tidak pernah menyerah, gembira, bugar, sehat, senang dengan yang dikerjakan, mencintai pekerjaan dan kehidupan yang dijalani, bersyukur, berterima kasih, tidak takut gagal, tidak takut mati, dan selalu tampil untuk menang (Djajendra, 2018). Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa petugas tidak menerima pelatihan terkait rekam medis.

Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja adalah suatu kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Pelatihan berarti suatu perubahan yang sistematis dari knowledge, skill, attitude, dan behavior yang terus mengalami peningkatan yang dimiliki oleh karyawan sehingga dengan itu dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam berfikir dan bekerja sehingga mudah mendapatkan suatu ide-ide baru dan mencapai sasaran dan tujuan dari perusahaan, untuk menyempurnakan hasil akhir dari pelatihan harus diingat bahwa proses selama pelatihan itu berlangsung harus jelas dimata peserta pelatihan, sehingga hal tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja (Hartinah, 2017).

b. Job Description

Job description dalam penelitian ini berkaitan dengan uraian pekerjaan pada masing-masing petugas. Uraian pekerjaan tersebut bertujuan untuk mengetahui tugas pokok dan tanggungjawab petugas di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Seperti yang diungkapkan oleh petugas distribusi bahwa sudah disusunnya tanggung jawab dan fungsi dari *job description* tersebut. Setiap petugas distribusi juga telah mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut Hasibun 2013 dalam Hartinah 2017 menyatakan bahwa deskripsi jabatan adalah informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggungjawabnya, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam sebuah organisasi. *Job description* harus dilaksanakan dan diterapkan dalam sebuah organisasi agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik khususnya pada pendistribusian berkas rekam medis. *Job description* merupakan sebuah indikator terpenting dalam melaksanakan suatu pekerjaan, apabila *job description* tidak dilaksanakan maka akan mempengaruhi kinerja dari seseorang (Wijayanti, 2016). *Job description* dalam sebuah organisasi perlu dilaksanakan guna untuk meningkatkan kinerja dari petugas (Wijayanti 2016). Selama dalam melaksanakan pekerjaannya petugas distribusi masih sering mengalami hambatan.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa berkas rekam medis masih banyak yang tidak kembali dalam waktu 1x24 jam. Hal tersebut dikarenakan petugas distribusi mengambil pengembalian berkas rekam medis di keesokan harinya, sehingga dapat menghambat proses coding rawat jalan serta pengembalian berkas tidak sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hambatan tersebut perlu adanya suatu evaluasi kinerja petugas khususnya pada bagian distribusi agar *job description* dapat berjalan dengan baik.

c. Jarak

Jarak merupakan panjang lintasan yang dilalui dari satu titik menuju titik lainnya. Jarak pendistribusian berkas rekam medis pada setiap sesinya berbeda-beda. Jarak terpanjang lintasan pendistribusian berkas rekam medis ada pada sesi distribusi sehingga waktu yang dibutuhkan akan lebih lama, namun dari hasil observasi waktu yang dibutuhkan untuk mengantar berkas rekam medis ke klinik tujuan sesuai jaraknya tidak memerlukan waktu yang cukup lama. Lamanya waktu pendistribusian berkas rekam medis dikarenakan lamanya waktu penumpukan berkas pada rak distribusi. Sesuai observasi hanya membutuhkan rata-rata waktu 5 menit untuk mengantar berkas ke klinik dan kenyataannya waktu yang ditemukan dalam pendistribusian berkas rata-rata 15 menit. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa jarak kurang berpengaruh terhadap keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis.

3.3 Menganalisis Kinerja Petugas Distribusi Terhadap Keterlambatan Berkas Rekam Medik Rawat Jalan Berdasarkan Faktor Ability Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

Ability yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan pengetahuan petugas tentang waktu pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan. Semakin tinggi kemampuan kerja akan meningkatkan kinerja pegawai. Demikian pula sebaliknya semakin rendah kemampuan kerja akan menurunkan kinerja pegawai (Wijayanti dkk, 2018)

a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan sebuah informasi yang diperoleh dan diorganisaikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga dapat diaplikasikan ke dalam pekerjaan. Pengetahuan seseorang berdasar pada aspek pengalaman kerja dan pendidikan yang bisa didapat dari berbagai macam sumber (Notoadmojo, 2013). Tingkat pengetahuan petugas turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran. Seorang petugas yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan, namun jika petugas yang mempunyai pengetahuan cukup maka akan bekerja bersendat-sendat (Hartinah, 2017). Perilaku yang didasari oleh pengetahuan, kesadaran dan sikap yang positif akan lebih langgeng (long lasting) daripada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan dan kesadaran akan tidak berlangsung lama (Wijayanti dkk, 2016). Berdasarkan hasil wawancara kepada 2 informan didapatkan bahwa petugas distribusi sudah mengetahui tentang alur distribusi berkas rekam medis dan batas waktu yang dibutuhkan untuk mendistribusikan berkas rekam medis sesuai dengan peraturan Kemenkes (2008)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhartini (2015) didapatkan bahwa pengetahuan dapat mempengaruhi kinerja dari seorang karyawan. Pengetahuan dari seseorang merupakan

sebuah peranan yang sangat penting dalam mempersiapkan karyawan yang berkualitas dan kompetitif, karena dengan pengetahuan yang memadai semua perubahan dapat disikapi dengan tepat (Suhartini, 2015). Prosedur distribusi berkas rekam medis merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh petugas berdasarkan Standar Operasional Prosedur distribusi (SOP). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti sudah adanya Standar Operasional Prosedur distribusi (SOP) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Penerapan SOP tersebut juga dijelaskan melalui pamflet yang sudah di cetak agar petugas distribusi dapat mengetahui alur distribusi dan batas waktu yang digunakan untuk proses distribusi berkas rekam medis rawat jalan sesuai dengan SOP sehingga dari hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan wawasan petugas mengenai proses distribusi berkas rekam medis rawat jalan. Batas waktu distribusi rekam medis tidak dituliskan hal ini mengakibatkan petugas kurang menyadari batas waktu pendistribusian berkas rekam medis. Hasil wawancara kepada 4 informan didapatkan bahwa petugas distribusi sudah memahami akan dampak yang timbul dari keterlambatan distribusi berkas rekam medis rawat jalan, sehingga dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan mereka mengenai dampak dari keterlambatan distribusi berkas rekam medis cukup.

3.4 Mengevaluasi Kinerja Petugas Distribusi Terhadap Keterlambatan Berkas Rekam Medik Rawat Jalan Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa faktor yang menjadi penyebab rendahnya kinerja petugas dalam distribusi berkas rekam medis rawat jalan yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan. Hal ini juga diperkuat dari hasil observasi data waktu penyediaan berkas rekam medis pada sesi distribusi sendiri memiliki rata-rata waktu 14,84 menit. Standar yang ditetapkan oleh SK Menkes No. 129 tahun 2008 yang menyatakan bahwa penyediaan berkas rekam medis rawat jalan kurang dari 10 menit, sehingga dapat disimpulkan bahwa persentase pencarian berkas rekam medis tidak mencapai nilaistandart. Pedoman yang mengatur terkait pelaksanaan waktu pendistribusian dokumen rekam medis di RSUD Dr Saiful Anwar Malang tidak ada, akibatnya kinerja petugas kurang maksimal. Hal tersebut dapat menimbulkan masalah berupa banyaknya kasus pasien yang menyampaikan keluhan karena lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan sehingga kualitas mutu pelayanan rumah sakit menurun. Terlambatnya distribusi dokumen rekam medis rawat jalan tersebut terjadi dikarenakan petugas distribusi menunggu berkas rekam medis terkumpul banyak untuk diantar ke klinik masing-masing. Mengatasi permasalahan tersebut untuk meningkatkan kinerja dari petugas distribusi perlu dilakukan upaya-upaya yang dapat mendukung kinerja petugas. Memonitoring pekerjaan petugas distribusi khususnya untuk meningkatkan *job description* agar petugas lebih memahami dan mengetahui proses dan standar yang benar dalam proses pendistribusian berkas rekam medis dan mempertahankan kedisiplinan petugas dalam bekerja.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

- a. Faktor Motivation.
Belum adanya motivasi baik penghargaan maupun sanksi yang diberlakukan sehingga petugas kurang memperoleh dorongan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Pemberlakuan kedisiplinan yaitu diberi sanksi untuk mereka yang kurang mentaati peraturan rumah sakit. Sanksi dapat berupa teguran atau tindakan administratif. Untuk mengimbangnya perlu juga diberikan penghargaan bagi petugas yang mempunyai kinerja baik terutama dalam proses pendistribusian berkas rekam medis.
- b. Faktor Opportunity
Petugas distribusi belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis hal tersebut disebabkan karena petugas distribusi merupakan lulusan SMA, kurang disiplinnya petugas dalam melakukan pendistribusian berkas rekam medis di klinik, berkas rekam medis masih banyak yang tidak kembali dalam waktu 1x24 jam. Perlu diselenggarakannya pelatihan atau mengikutsertakan petugas distribusi dalam pelatihan rekam medis agar petugas distribusi lebih memahami terkait rekam medis.
- c. Faktor Ability
Sudah adanya SOP mengenai distribusi berkas rekam medis sehingga petugas memahami tentang alur distribusi berkas rekam medis namun pada SOP tidak terdapat

batas waktu yang dibutuhkan untuk mendistribusikan berkas rekam medis. Perlu adanya informasi batas waktu pendistribusian berkas rekam medis dalam SOP sehingga terdapat acuan yang jelas terkait batas waktu pelaksanaan distribusi berkas rekam medis.

- d. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi
Didapatkan bahwa faktor utama yang menyebabkan keterlambatan distribusi berkas rekam medis rawat jalan yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pendistribusian berkas rekam medis di klinik dan tidak adanya batas waktu pendistribusian berkas rekam medis.

4.2 Saran

- a. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menganalisis penyebab keterlambatan dengan teori lainnya yang lebih luas agar dapat diketahui penyebab keterlambatan pendistribusian berkas selain dari teori kinerja.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian lanjutan tentang evaluasi kinerja petugas distribusi rekam medis agar permasalahan dapat teratasi.
- c. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan strategi meningkatkan pengembalian berkas rekam medis agar tidak terjadi keterlambatan pengembalian berkas.

Daftar Pustaka

- Andiyanto. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Manggarai – Flores Nusa Tenggara Timur. Semarang. Skripsi. <http://eprints.undip.ac.id/29481/1/Skripsi004.pdf>.
- Arifin, Rizal. 2008. Tinjauan Lama waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Guna Menunjang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung. Jurnal. http://lib.poltektedc.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2459.com.
- Budi, Citra Savitri. 2011. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta. Quantum Sinergis Media.
- Garmelia, dkk. 2010. Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit. Jakarta.
- Hartinah, Siti Ayu. 2017. Analisis Kinerja Petugas dalam Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Waluyo Jati Krakasan Tahun 2017. Skripsi. Jember : Politeknik Negeri Jember.
- Kemenkes RI. 2008. Kemenkes RI No. 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis . Jakarta. <http://www.apikes.com>. Kemenkes, RI. 2008.
- Suhartini, Yati. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit Di Manding, Bantul, Yogyakarta). Jurnal. Yogyakarta : Universitas Pgris Yogyakarta. http://eprints.undip.ac.id/58492/1/07_PRIMADANTI.pdf.
- Wijayanti, R. A., Novita N. 2018. Analisis Faktor Motivasi, Opportunity, Ability Dan Kinerja Petugas Program Kesehatan Ibu Di Puskesmas. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 6 No.1 <https://www.jmiki.aptirmik.or.id/index.php/jmiki/article/viewFile/178/132>
- Wijayanti, R. A. 2016. Analisis Faktor Manajemen Di Puskesmas Dalam Meningkatkan Case Detection Rate (Cdr) Tuberkulosis. Jurnal Kesehatan Vol. 4. No. 1 <https://pdfs.semanticscholar.org/0d77/2d95d518aa18b835c78ec834d2a9cb238a55.pdf>.

Wijayanti, R. A., Novita N., Atma D. 2016. Pengaruh Penyuluhan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) terhadap Pengetahuan Siswa di SMP Islam Mahfilud Duror Jelbuk. Jurnal Ilmiah INOVASI, Vol. 1 No. 3

<https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/jii/article/viewFile/312/297>