
ANALISIS KEGIATAN PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS RAWAT INAP DI RSU HAJI SURABAYA

Novita Yuken Nur Aulia^{1*}, Novita Nuraini², Rossalina Adi Wijayanti³

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia,^{1,2,3}

*e-mail: yukennovita@gmail.com

Abstrak

Salah satu indikator dalam mengukur mutu rekam medis yaitu tepat waktu. Tepat waktu berarti pengelolaan berkas rekam medis dari pasien mendaftar hingga mendapatkan berkas rekam medis dengan batas waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur. Di RSU Haji Surabaya keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap masih menjadi masalah. Hal ini dapat menyebabkan terhambatnya proses pengobatan pasien sehingga akan berpengaruh pula terhadap kegiatan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kegiatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi berdasarkan pada variabel Ability, Motivation, dan Opportunity. Hasil penelitian ini menunjukkan belum adanya SOP terkait waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap menjadi faktor utama yang harus diselesaikan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan menyusun kembali SPO terkait waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap.

Kata Kunci : Penyediaan berkas, RSU Haji Surabaya, SOP

Abstract

One indicator in measuring the quality of medical records is the punctuality. The punctuality means managing the medical record file from the patient registering until the medical record file with the time limit specified in the standard operating procedure. At Haji Hospital Surabaya, the delay in providing the inpatient medical records is still a problem. It can cause obstruction of the patient care process so that it will also affect service satisfaction. This research was aimed to analyze the activities of providing inpatient medical records at the Hajj General Hospital in Surabaya with the type of qualitative research. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation based on the variables Ability, Motivation, and Opportunities. The results of this study indicate that there are no SOPs related to the time the provision of inpatient medical records is the main factor being addressed. The Efforts can be made by rearranging SPOs related to providing inpatient medical record time.

Keywords: Provision of files, Surabaya Haji Hospital, SOP

1. Pendahuluan

Kelengkapan dan kejelasan informasi yang terdapat dalam rekam medis dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Data dan informasi yang lengkap dalam rekam medis dapat menjadi parameter dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Menurut Budi (2015), parameter mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari kualitas rekam medis yang lengkap, tetapi juga mencakup kecepatan dan ketepatan dalam penyediaan berkas rekam medis. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kemenkes RI (2008) bahwa indikator dalam menilai mutu rekam medis ialah rekam medis harus lengkap, akurat, tepat waktu, dan memenuhi aspek hukum. Tepat waktu berarti rekam medis harus segera dibuat dan dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan. Budi (2015) menyebutkan ketersediaan berkas rekam medis secara cepat dan tepat pada saat dibutuhkan akan sangat membantu mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Penyediaan dokumen rekam medis dihitung mulai saat pasien selesai registrasi (tracer tercetak) sampai dokumen rekam medis tersebut disediakan. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat inap berdasarkan standar pelayanan minimal rekam medis adalah ≤ 15 menit.

Studi pendahuluan yang dilakukan di bagian admisi dan IGD RSU Haji Surabaya pada tanggal 02 Februari – 13 Maret 2020, diperoleh data yang menunjukkan bahwa waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap mengalami keterlambatan. Berikut merupakan data keterlambatan penyediaan rekam medis di RSU Haji Surabaya yang dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1. Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap

Tgl Masuk Pasien	Waktu Respon	Keterangan
02 Maret 2020	20 menit	≥15 menit
03 Maret 2020	17,2 menit	≥15 menit
04 Maret 2020	22 menit	≥15 menit
05 Maret 2020	30,8 menit	≥15 menit
06 Maret 2020	19 menit	≥15 menit
09 Maret 2020	8,5 menit	≥15 menit
10 Maret 2020	21,8 menit	≥15 menit
11 Maret 2020	16,7 menit	≥15 menit
12 Maret 2020	31,5 menit	≥15 menit
13 Maret 2020	10,8 menit	≥15 menit

Sumber : Data Primer RSU Haji Surabaya (2020)

Tabel 1 menunjukkan data waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap yang terjadi pada tanggal 02 Maret sampai dengan 13 Maret 2020. Pada data diatas menunjukkan bahwa waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap lebih dari 15 menit (≥ 15 menit) dengan rata-rata 19,8 menit. Hal ini tidak sesuai dengan ketetapan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007). Petugas rekam medis bagian pendaftaran masih kurang disiplin akan jam kerjanya yang telah ditentukan seperti petugas telat datang dan petugas sering kali istirahat di jam yang belum waktunya istirahat sehingga mengakibatkan keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap pasien. Keterlambatan penyediaan berkas rekam medis tersebut dapat menimbulkan berbagai dampak yaitu dapat menghambat proses pengobatan pasien sehingga pasien akan menunggu lama dan akan berpengaruh pula terhadap kepuasan pelayanan.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSU Haji Surabaya bahwa belum adanya SOP terkait waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap, sehingga petugas masih belum paham berapa waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, keterlambatan dalam penyediaan berkas rekam medis tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu kurangnya pelatihan yang dimiliki oleh setiap petugas sehingga kurang kedisiplinan petugas dalam bekerja dan tidak adanya reward yang diberikan atasan kepada petugas yang mempunyai kinerja sesuai dengan prosedur yang berlaku. Menurut teori Robbins *dalam* Kasmir (2018) menjelaskan bahwa kinerja atau prestasi kerja dapat dipengaruhi oleh faktor kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Teori tersebut pernah digunakan dalam penelitian Sasmita (2012) yang menggambarkan pengaruh kemampuan, motivasi, dan kesempatan terhadap prestasi kerja pegawai negeri sipil di Provinsi Riau. Penelitian mengenai keterlambatan penyediaan berkas rekam medis dapat dinilai dari kinerja petugas dalam menyediakan berkas rekam medis berdasarkan teori Robbins yang menjelaskan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan (Kasmir, 2018).

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan keadaan pada saat penelitian dengan tujuan mendeskripsikan kegiatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap di RSU Haji Surabaya berdasarkan metode MOA yaitu *motivation*, *opportunity*, dan *Ability*.

2.2 Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu 2 orang petugas Admisi rawat inap dan 2 orang petugas IGD.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara via online, observasi dan dokumentasi. Pengambilan data dilakukan pada bulan Februari - Maret 2020.

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan memaparkan hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dibandingkan dengan teori yang ada.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Mengidentifikasi kegiatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap berdasarkan variabel *Ability* (pengetahuan dan pengalaman pelatihan) di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Variabel *ability* yang dimaksud dalam penelitian adalah kemampuan petugas dalam melakukan kegiatan penyediaan berkas rekam medis yang dilihat dari dua sub variabel yaitu pengetahuan dan pengalaman pelatihan. Pengetahuan berhubungan dengan informasi yang dimiliki petugas terkait dengan penyediaan berkas rekam medis rawat inap. Adanya perbedaan persepsi antara beberapa petugas di RSUD Haji Surabaya sehingga petugas masih merasa kebingungan dalam menanggapi adanya SOP yang tertera. Waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat inap adalah ≤ 15 menit (Kemenkes RI, 2008). Namun pada kenyataannya masih terdapat perbedaan persepsi mengenai rentang waktu ≤ 15 menit yang dimaksud dalam ketentuan tersebut yang disebabkan karena belum adanya SOP khusus terkait penyediaan berkas rekam medis rawat inap dan keterangan yang jelas mengenai waktu ≤ 15 menit yang digunakan. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan kepada pasien karena kerlambatannya berkas rekam medis sehingga perlu adanya SOP yang jelas terkait aturan penyediaan berkas rekam medis rawat inap.

Hampir seluruh petugas pernah mengikuti pelatihan tetapi bukan pelatihan khusus mengenai rekam medis. Pelatihan adalah upaya yang diselenggarakan untuk dapat mencapai penguasaan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang relevan terhadap suatu pekerjaan (As'ad dalam Sutrisno, 2009). Berkaitan dengan hal tersebut pengalaman pelatihan diperlukan sebagai salah satu upaya pengembangan sumber daya manusia sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja seseorang. Menurut Elisa, dkk., (2014) hasil kinerja yang optimal dan produktif dapat diperoleh melalui program pelatihan yang diharapkan karyawan dapat bekerja dengan sebaik mungkin sehingga mampu memberikan dampak positif bagi perusahaan. Kurangnya pelatihan terkait rekam medis juga berarti kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada petugas yang bukan memiliki latar belakang rekam medis. Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam faktor *ability* (pengetahuan), seharusnya pengetahuan petugas harus dikembangkan melalui diadakannya seminar maupun *workshop* terkait rekam medis serta melakukan pelatihan untuk mendukung keterampilan petugas.

3.2 Mengidentifikasi kegiatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap berdasarkan variabel *Motivation* (penghargaan dan sanksi) di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Pemberian penghargaan oleh pimpinan kepada petugas di RSUD Haji Surabaya masih belum terlaksana dengan maksimal. Petugas biasanya hanya memperoleh motivasi secara lisan sebagai bentuk penghargaan atas kinerjanya. Adanya penghargaan yang diberikan dapat mendorong petugas untuk dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi. Menurut Wibowo (2017), adanya penghargaan digunakan sebagai salah satu upaya untuk lebih menghargai kinerja petugas dalam suatu pekerjaan. Penghargaan dalam hal ini juga merupakan suatu motivasi yang diberikan kepada petugas agar mampu bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Sesuai dengan pernyataan Nastiti (2013) yang menyatakan bahwa penerapan sistem penghargaan akan memacu kualitas kinerja individu dimana individu akan lebih giat lagi dalam

melaksanakan pekerjaannya. Hal ini berarti semakin maksimal penghargaan yang diberikan maka semakin besar pula dorongan petugas untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

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 penghargaan, keberadaan sanksi di RSUD Haji Surabaya juga masih kurang. Semua petugas mengatakan bahwa bentuk sanksi yang mereka terima hanya sebatas mengingatkan dan teguran saja. 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. Sehingga diharapkan kesalahan dalam keterlambatan penyediaan berkas rekam medis tidak terulang kembali. Upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut yaitu perlu adanya pemberian penghargaan maupun sanksi melalui agenda yang terjadwal dengan cara menyampaikan laporan tupoksi petugas yang telah berjalan dengan baik maupun tidak, serta atasan melakukan keliling rutin untuk memantau petugas yang sedang bekerja.

3.3 Mengidentifikasi kegiatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap berdasarkan variabel *Opportunity* (ketersediaan waktu, ketersediaan SOP, ketersediaan *Job Description*) di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Ketersediaan waktu berkaitan dengan kecukupan dan kesesuaian batas waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap ≤ 15 menit. Hal ini yang terjadi di RSUD Haji Surabaya dimana waktu yang tersedia sebenarnya sudah cukup dan sesuai untuk menyediakan berkas rekam medis, hanya saja ketidakcukupan waktu tersebut bergantung pada jumlah pasien yang berobat pada hari tersebut sehingga terjadinya penyediaan berkas tidak tepat waktu. Menurut Mudayana (2010) yang menyatakan bahwa pencapaian hasil kerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja dan waktu yang tersedia. Beban kerja yang terlalu tinggi dengan waktu yang sedikit akan menghasilkan pencapaian hasil kerja yang kurang maksimal.

Ketersediaan SOP adalah terdapatnya aturan terkait dengan pengembalian berkas rekam medis. SOP tersebut digunakan sebagai pedoman petugas dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik dan lebih teratur. Menurut Rachmi, dkk., (2014) SOP merupakan serangkaian panduan mengenai proses, tugas, dan peran individu/kelompok dalam organisasi yang didokumentasikan secara jelas, lengkap, dan rinci. Berdasarkan pernyataan tersebut sop yang berlaku pada suatu pekerjaan harus memuat serangkaian langkah yang diuraikan secara sistematis dan jelas. Hasil penelitian di RSUD Haji Surabaya aturan mengenai penyediaan berkas rekam medis rawat inap belum tertuang dalam SOP tersendiri. Aturan tersebut termuat dalam SOP pendaftaran pasien. RSUD Haji hanya menetapkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Menurut (Rachmi, dkk, 2014) SOP merupakan serangkaian panduan mengenai proses, tugas, dan peran individu/kelompok dalam organisasi yang didokumentasikan secara jelas, lengkap, dan rinci. Adanya perbedaan persepsi petugas terkait rentang batas waktu penyediaan berkas rekam medis sehingga berakibat pada terjadinya keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat inap.

Job description atau uraian pekerjaan merupakan dokumen tertulis mengenai kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan pada suatu pekerjaan tertentu. Secara lengkap *job description* memuat uraian pekerjaan (Kasmir, 2018). Ketersediaan *job description* berarti adanya uraian tugas yang jelas terkait dengan pengembalian berkas rekam medis. Mustikawati & Kurniawan (2014) berpendapat bahwa selain hal-hal tersebut, tersedianya *job description* yang memuat tata cara pelaksanaan tugas-tugas pada suatu pekerjaan akan secara efektif dan efisien berperan dalam pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Haji Surabaya *job description* masing- masing petugas sudah tersedia dan sesuai dengan bidang kerjanya meskipun masih banyak yang bukan murni lulusan rekam medis. *Job description* yang dimiliki petugas tersebut menguraikan secara jelas mengenai tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab petugas dalam masing-masing bidang kerjanya. Hanya saja *job description* tersebut belum ada keterkaitannya dengan penyediaan berkas

rekam medis. Ketidakterkaitan tersebut tidak menjadi masalah karena dalam melakukan pekerjaan penyediaan berkas rekam medis yaitu sama dengan pekerjaan pendaftaran pasien.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

- a. Pengetahuan petugas terkait penyediaan berkas rekam medis rawat inap cukup baik hanya saja petugas belum pernah mengikuti pelatihan khususnya ilmu rekam medis.
- b. Belum adanya motivasi baik penghargaan maupun sanksi yang diberlakukan sehingga petugas kurang memperoleh dorongan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.
- c. Kesempatan petugas terkait ketersediaan waktu bergantung pada jumlah pasien, *job description* yang dimiliki tidak berkaitan dengan penyediaan berkas rekam medis rawat inap, serta belum tertuangnya SOP terkait penyediaan berkas rekam medis rawat inap.

4.2 Saran

1. Pihak RSUD Haji Surabaya sebaiknya memperluas kesempatan petugas untuk dapat melakukan seminar terkait rekam medis, pelatihan dan sosialisasi mengenai ilmu rekam medis sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan petugas mengenai ilmu rekam medis.
2. Pihak RSUD Haji Surabaya sebaiknya memberikan penghargaan maupun sanksi sebagai bentuk motivasi agar petugas terdorong untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.
3. Perlu adanya perbaikan sikap disiplin petugas dalam mengikuti aturan terkait penyediaan rekam medis rawat inap dan penambahan informasi pada SPO terkait batas waktu penyediaan berkas rekam medis sehingga petugas memiliki pedoman terkait batas waktu penyediaan berkas rekam medis rawat inap.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan analisis terkait kegiatan penyediaan rekam medis rawat inap di RSUD Haji Surabaya dengan teori atau metode lain yang lebih baik.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada RSUD Haji Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan pengambilan data. Selain itu, disampaikan terimakasih juga kepada responden yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai.

Daftar Pustaka

- Budi, S. C. 2015. Pentingnya Tracer Sebagai Kartu Pelacak. *Indonesian Journal of Community Engagement*, vol 01, hal 121–132.
- Depkes RI. 2007. Buku Petunjuk Pengisian Pengolahan dan Penyajian Data Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Elisa, Efendi, M. R. M., & Sari, N. I. 2014. Peranan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bagian Operasional PT. PLN (Persero) Pembangunan Sumatera Selatan Bagian Selatan). *Jurnal Orasi Bisnis*, vol 12, hal 92–106.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Edisi 1. Cetakan ke-4. Depok: Rajawali Press
- Kemendes RI. 2008. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia, PERMENKES No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medik*, hal 1–2. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- _____. 2008. *Permenkes No. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal*

Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Mudayana, A.A. 2010. Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Kesmas*, vol 4, no 2. Retrieved from https://www.academia.edu/download/54792436/PENGARUH_MOTIVASI_DAN_BEBAN_KERJA_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_DI_RUMAH_SAKIT_NUR_HIDAYAH_BANTUL.pdf [4 April 2020]
- Mustikawati, F., & Kurniawan, I. 2014. Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Security di Pt . Wilmar Nabati Indonesia – Gresik. *Jurnal Gema Ekonomi*, vol 03, no 02, hal 154–180.
- Nastiti, M. 2013. Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, vol 1, no 3. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1939> [4 April 2020]
- Rachmi, dkk. 2014. Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang). *Jurnal Teknis Pomits*, vol 3, no 2. Retrieved from <http://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/8116> [9 April 2020]
- Suryadilaga. 2016. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol 39, no 1.
- Sutrisno, H.E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Cetakan ke-4. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. Cetakan ke-12. Depok: Rajawali Press.