
**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA KINERJA PETUGAS PADA
UNIT *FILING* DI RSU BHAKTI HUSADA KRIKILAN**

Nabilah Khoirun Nissa^{*}, Rossalina Adi Wijayanti, Atma Deharja, Efri Tri Ardianto

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia

**e-mail: nabilahkhoirun29@gmail.com*

Abstract

Based on a preliminary survey at the Bhakti Husada Krikilan General Hospital, there were problems related to the filing unit performance, including some job descriptions that had not been carried out and had not been worked out maximally, the time for providing medical record documents was more than 10 minutes, filing officers with an educational background of vocational high school and economic high school on. The purpose of this study was to analyze the factors that cause the low performance of medical records officers in the filing unit and then analyze the causes of low-performance factors of individual, organizational and psychological factors with the Problem Tree Analysis method. This was qualitative research and the data collection was carried out through interviews, observation, and documentation. The results of this study showed that in individual and demography factors there were officers with unsuitable education for their job meanwhile the recruitment for a new worker was not done yet because it still being planned by the management; on organizational factors, the main causes of job design were lack of coordination related to job descriptions and SOPs between officers and supervisors, a limited number of workers, the officers did not understand the importance of job descriptions; on psychological factors, the main cause of attitude was a quite dense working hour but with limited manpower, so that caused document providing process will be delayed, on the main factors of motivation there were the internal motivation of officer (not recognition from others who encouraged the officer's job) and external motivation (the other were less understanding about the importance of job description and still being planned by the management).

Keywords: *Medical Records, Performance, Filing, Hospital*

Abstrak

Berdasarkan survey pendahuluan di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Krikilan terdapat permasalahan terkait kinerja pada unit filing yaitu beberapa job description belum terlaksana dan belum dikerjakan maksimal, waktu penyediaan dokumen rekam medis lebih dari 10 menit, petugas filing berlatar belakang pendidikan sekolah menengah kejuruan dan sekolah menengah ekonomi atas. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor penyebab rendahnya kinerja petugas rekam medis pada unit filing kemudian dilakukan analisis faktor penyebab kinerja rendah dari faktor individu, organisasi dan psikologi dengan metode Problem Tree Analysis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada penyebab utama faktor individu dan demografi, adanya latar belakang pendidikan petugas yang tidak sesuai sementara perekrutan tenaga baru belum dilaksanakan karena masih dalam proses perencanaan manajemen; pada faktor organisasi penyebab utama desain pekerjaan terdapat kurangnya koordinasi terkait job description dan SOP antar petugas dan atasan, terbatasnya jumlah tenaga, dan petugas kurang memahami pentingnya job description; pada faktor psikologi penyebab utama sikap yaitu adanya jam kerja yang cukup padat namun tenaga kerjanya terbatas sehingga penyediaan berkas terlambat dan pada faktor penyebab utama motivasi yaitu adanya motivasi dalam diri petugas (bukan pengakuan dari orang lain yang mendorong kerja petugas) serta motivasi dari luar diri petugas (pihak luar kurang memahami pentingnya job description dan masih dalam proses perencanaan manajemen).

Kata kunci : *Rekam Medis, Kinerja, Filing, Rumah Sakit*

1. Pendahuluan

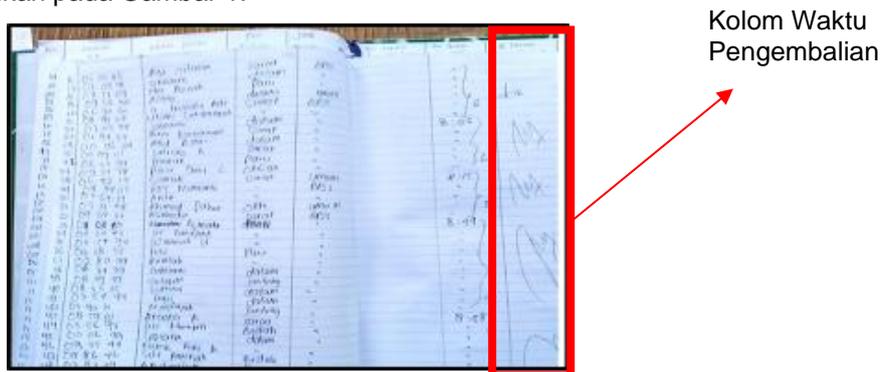
Menurut Permenkes (2008) unit rekam medis adalah pengolahan berkas yang berisi catatan dan dokumen identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang telah diberikan. Terselenggaranya kegiatan pada unit rekam medis yang diharapkan bermutu, maka pelayanan unit rekam medis di rumah sakit tidak jauh dari tenaga medis yang profesional dibidangnya. Oleh karena itu, penyedia informasi sangat bergantung pada kesiapan unit *filing*, baik sistem maupun kinerja tenaga unit *filing* (Kristiyono, 2008).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).

Gibson (1996) dalam Hasmoko (2008) menyampaikan teori kinerja yang dapat mempengaruhi pekerjaannya yaitu dapat dilihat dari faktor individu terdiri dari (latar belakang dan demografi). Faktor organisasi yang terdiri dari (desain pekerjaan dan kepemimpinan). Faktor Psikologis yang terdiri dari (sikap dan motivasi).

RSU Bhakti Husada Krikilan merupakan rumah sakit tipe C di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa pelaksanaan pengelolaan rekam medis masih terkendala dengan berbagai permasalahan khususnya pada bagian unit *filing*. Unit rekam medis pada Rumah Sakit tersebut memiliki 2 orang petugas bagian *filing*. Menurut wawancara dengan petugas rekam medis, dengan jumlah tenaga kerja di unit *filing* tersebut, masih mengalami kekurangan tenaga kerja. Petugas *filing* tersebut berlatar belakang pendidikan SMEA dan SMK. Hal tersebut tidak sesuai dengan Kemenkes RI (2014) menyatakan bahwa pada RSU tipe C terdapat 30 petugas terampil berlatar belakang lulusan DIII rekam medis dan 6 ahli berlatar belakang lulusan DIV rekam medis. Pelaksanaan kerja dapat dilihat dengan jumlah petugas *filing* hanya 2 orang mengakibatkan berbagai kendala. Kendala lain yang dialami oleh unit *filing* adalah terkait *job description* dan SOP yaitu *tracer* tidak terlaksana dan tidak digunakan sebagai alat bantu petugas dalam pengambilan maupun pengembalian dokumen rekam medis. Mengakibatkan petugas mengalami kesulitan melakukan pengembalian.

Permasalahan lain yaitu waktu pengembalian dokumen rekam medis dengan melihat kesesuaian pengembalian dokumen rekam medis menggunakan buku ekspedisi tidak terlaksana. Hal tersebut dapat dibuktikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Buku Ekspedisi (Unit Rekam Medis, 2020)

Berdasarkan Gambar 1 pada saat melakukan pengembalian dokumen rekam medis petugas tidak langsung melakukan pencatatan waktu namun hanya berupa tanda tangan. Hal tersebut disebabkan keterbatasan tenaga petugas *filing* karena banyak pekerjaan yang harus dilakukan. Pencatatan waktu pengembalian dokumen rekam medis dengan tidak dilakukan sendiri oleh petugas *filing* mengakibatkan petugas lain dapat masuk dan keluar pada unit *filing* tanpa ada pengawasan oleh petugas *filing*.

Target kerja yang belum terlaksana berdampak terhadap hal lain seperti waktu penyediaan berkas rekam medis yang merupakan salah satu indikator mutu di RSU Bhakti Husada Krikilan.

Tabel 1: Mutu Pelayanan di RSU Bhakti Husada Krikilan Tahun 2018

No.	Indikator Mutu	Bulan		
		Januari	Februari	Maret
1.	Kunjungan Pasien Rawat Jalan	4006	3733	4068
2.	Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis > 10 menit	45%	70%	50%

Sumber : Data di RSU Bhakti Husada Krikilan (2019)

Berdasarkan dari tabel 1 diketahui bahwa mulai bulan Januari hingga Maret waktu penyediaan berkas rekam medis lebih dari 10 menit sebanyak 1806 berkas pada bulan Januari, 2618 berkas pada

bulan Februari dan 2069 berkas pada bulan Maret. Menurut Anifah (2016) menyatakan keterlambatan tersebut terkait dengan sikap petugas *filing* karena peran kerja penyediaan berkas sangat penting. Apabila petugas tidak fokus pada pelayanan maka akan mengambat penyediaan berkas rekam medis dan menunda pekerjaan otomatis akan semakin lama.

Hasil survey pendahuluan, dapat dirumuskan beberapa faktor penyebab sementara terjadinya rendahnya kinerja pada petugas *filing* yaitu faktor individu terkait latar belakang (pendidikan petugas), terkait demografi (jenis kelamin dan umur). Faktor organisasi terkait desain pekerjaan (penerapan *job description* dan SOP) dan terkait kepemimpinan (adanya bimbingan dan evaluasi yang didapat petugas dari atasan). Faktor psikologis terkait sikap dan motivasi. Hal tersebut akan berdampak pada pelayanan kesehatan, sehingga perlu adanya perbaikan kebijakan untuk menciptakan manajemen unit *filing* yang baik dan berkesinambungan. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis Faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Di RSUD Bhakti Husada Krikilan.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis rendahnya kinerja petugas rekam medis pada unit *filing*.

2.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 1 kepala rekam medis dan 2 petugas *filing* yang menjadi penanggung jawab terhadap pengolahan bagian unit *filing* di RSUD Bhakti Husada Krikilan.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi ini dilakukan kepada subjek dan objek penelitian yang untuk menggali informasi mengenai pendidikan petugas, pemahaman *job description* dan SOP *filing*. Wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

2.4 Metode Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan memaparkan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis faktor penyebab rendahnya kinerja petugas *filing* menggunakan metode PTA (problem tree analysis) yang dibuat dengan cara menempatkan masalah utama pada sebelah kiri. Penyebab munculnya persoalan ditempatkan pada sebelah kanannya (arah alur proses dari kiri ke kanan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Mengidentifikasi faktor penyebab berdasarkan latar belakang petugas rekam medis di unit *filing*

Faktor penyebab latar belakang yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada sumber daya manusia yaitu tingkat pendidikan petugas rekam medis bagian *filing*.

a. Tingkat Pendidikan

Pendidikan dalam arti formal adalah suatu proses penyampaian materi guna mencapai perubahan dan tingkah laku. Pendidikan seseorang dapat meningkatkan kematangan dalam membuat keputusan dalam bertindak. Semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin tinggi produktivitas kerjanya (Hadi, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa beberapa pekerjaan yang menjadi *job description* petugas *filing* belum sepenuhnya terlaksana seperti petugas tidak mengetahui cara pemakaian *tracer*. Kemenkes RI (2014) menyatakan bahwa seharusnya pendidikan petugas di unit rekam medis pada rumah sakit umum tipe C 30 petugas terampil berlatar belakang lulusan DIII rekam medis dan 6 ahli berlatar belakang lulusan DIV rekam medis.

Hal tersebut petugas tidak mengetahui cara pemakaian tracer karena belum pernah mengikuti pelaksanaan pelatihan atau keikutsertaan seminar rekam medis. Hanya kepala rekam medis yang pernah mengikuti pelaksanaan pelatihan atau keikutsertaan seminar rekam medis. Sehingga petugas *filing* kurang memiliki pemahaman tentang bagaimana pelaksanaan *job description* pada unit *filing*. Sehingga perlu adanya program pelaksanaan pelatihan atau keikutsertaan dalam seminar.

3.2 Mengidentifikasi faktor penyebab berdasarkan demografi petugas rekam medis di unit *filing*

Faktor penyebab demografi yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada tingkatan pencapaian kinerja individu yang dilihat dari umur dan jenis kelamin.

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin menggambarkan pembagian dua jenis kelamin yang ditentukan secara biologis yaitu laki-laki dan perempuan (Nugrahaningsih, 2005). Perbedaan jenis kelamin ini bisa mudah dikenali dari tampilan fisik seseorang. Pengaruh jenis kelamin dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh jenis pekerjaan yang akan dikerjakan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 1 petugas *filing* berjenis kelamin laki-laki, 1 petugas *filing* berjenis kelamin perempuan dan 1 kepala rekam medis berjenis kelamin laki-laki. Jenis kelamin tidak membedakan dan memiliki porsi yang sama antara laki-laki dan perempuan hanya saja terdapat beberapa hal yang menjadikan disepensasi untuk berjenis kelamin perempuan ketika cuti melahirkan atau sebagainya. Namun, tuntutan pekerjaan diluar tugas utama memang banyak untuk petugas laki-laki ataupun perempuan misalnya membantu bagian pendaftaran.

b. Umur

Umur satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan makhluk, baik yang hidup maupun mati. Lamanya kehidupan responden dihitung sejak tahun lahir sampai tahun saat dilakukan penelitian Umur yang tua biasanya lebih sering mengalami kelelahan pada saat bekerja berbeda dengan usia muda yang memiliki fisik yang baik. Hal ini menyebabkan rendahnya kinerja dan kepuasan kerja (Hadi, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas terdapat 1 petugas *filing* berumur 42 Tahun, 1 petugas *filing* berumur 34 Tahun dan 1 kepala rekam medis berumur 39 Tahun. Tidak ada perbedaan secara signifikan terkait perbedaan umur dengan tingkat kelelahan melaksanakan pekerjaan. Namun, tuntutan pekerjaan diluar tugas utama memang banyak untuk petugas laki-laki ataupun perempuan misalnya membantu bagian pendaftaran. Maka dari itu jumlah petugas *filing* yang kurang dan belum adanya program perekrutan tenaga kembali.

3.3 Mengidentifikasi faktor penyebab berdasarkan desain pekerjaan petugas rekam medis di unit *filing*

Faktor penyebab desain pekerjaan yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada rincian pekerjaan atau cakupan pekerjaan *job description* dan *Standard Operating Procedures* yang mengacu pada jumlah tugas yang dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan (Gibson, dkk 1985b).

a. *Job description*

Menurut Nuryanti (2016) menyatakan *job description* merupakan suatu uraian tugas yang menentukan apa pekerjaan yang dilakukan dan siapa yang harus melakukan tugas tersebut. Selain itu adanya *job description* yang jelas bagi setiap petugas maka akan mempermudah dalam proses koordinasi dan lebih mengetahui mengenai tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing tugas.

Berdasarkan hasil wawancara petugas dengan terdapat beberapa *job description* tetapi pelaksanaannya belum maksimal. *Job description* yang belum terlaksana maksimal seperti menyisipkan *tracer* didepan dokumen yang akan diambil dikarenakan petugas belum memahami penyusunan *tracer* dengan tidak adanya sosialisasi mengakibatkan kurangnya koordinasi antar

petugas dan atasan, tidak melakukan pencatatan waktu ketika melakukan pengembalian dokumen rekam medis dikarenakan tugas yang dikerjakan petugas terkadang lebih banyak dari tugas utama petugas sebagai tenaga *filing* sehingga memang kurangnya tenaga mendasari hal tersebut, tidak melakukan pengawasan pada ruang *filing* dengan tidak adanya sosialisasi kerahasiaan DRM bagi petugas yang mengakibatkan kurang koordinasi dan menurunkan pemahaman petugas terkait pentingnya *job description*, dan belum melakukan pengajuan pengadaan perbaikan kendala pada unit *filing* seperti fasilitas kerja tidak mendukung dengan keterbatasan ruang, jumlah rak DRM kurang dan penambahan tenaga khususnya *filing* yang masih proses perencanaan manajemen.

b. *Standard Operating Procedures*

Menurut Moekijat (2008) Standar Prosedure Operasional adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dan siapa yang melakukan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa *Standard Operating Procedures* tetapi ada yang belum terlaksana secara maksimal. *Standard Operating Procedures* yang belum maksimal seperti tidak melihat kesesuaian tempat berkas rekam medis dengan melihat *tracer* pada saat pengembalian, tidak mengambil *tracer* pada saat pengembalian berkas, tidak mengumpulkan *tracer* dan menyimpan kembali pada saat pengembalian. Pada saat pengambilan berkas tidak memasukkan *tracer* dibelakang berkas rekam medis yang akan diambil.

Hasil dari wawancara dan observasi yaitu ada pekerjaan yang tidak dikerjakan dengan baik. Selain itu kepala rekam medis menyatakan bahwa ada beberapa tugas yang petugas kurang memahami tugasnya dengan baik seperti petugas belum memahami penggunaan *tracer*. Oleh sebab itu perlu ditinjau ulang terkait *Standard Operating Procedures* yang ada agar setiap petugas dapat memaksimalkan kompetensinya dalam bekerja.

3.4 Mengidentifikasi faktor penyebab berdasarkan kepemimpinan petugas rekam medis di unit *filing*

Faktor kepemimpinan yang dimaksud yaitu pemimpin dengan mengidentifikasi melalui bimbingan serta evaluasi kepada petugas *filing*.

a. Bimbingan

Menurut Lestari (2015) bimbingan merupakan proses bantuan atau pertolongan diberikan pembimbing kepada petugas agar petugas memiliki kemampuan atau kecakapan dan mengembangkan potensi yang ada pada diri secara optimal. Pentingnya kegiatan pemberian informasi atau arahan secara rinci terkait uraian tugas dan tanggung jawab yang akan diberikan kepada petugas dari atasan.

Berdasarkan wawancara dengan petugas tidak memiliki kendala besar mengenai bimbingan dari atasan. Hanya terdapat ketidakkonsistenan menjawab yang dilakukan oleh ketiga narasumber terkait bimbingan. Terdapat beberapa yang ditanyakan terkait bimbingan seperti adanya pemberian bimbingan, bimbingan dilakukan 1 bulan 2 kali, 1 bulan 1 kali dan 2 kali seminggu, pada waktu pagi, tengah jam dan akhir. Kurang konsistennya dilaksanakan bimbingan oleh petugas dikarenakan kurangnya koordinasi pihak petugas dan kurang memahami penting adanya bimbingan bagi petugas.

Hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa sudah dilakukan bimbingan kepada petugas. Namun, pelaksanaan bimbingan yang diutarakan petugas masih belum konsisten terjadinya 1 bulan 2 kali, 1 bulan 1 kali atau 2 kali seminggu. Kurang konsistennya dilaksanakan bimbingan oleh petugas dikarenakan kurangnya koordinasi pihak petugas dan atasan terkait kendala atau hasil feedback yang terjadi dan kurang memahami penting adanya bimbingan atau *feedback* bagi petugas dari atasan. Oleh karena itu, bimbingan menurut petugas sangat membantu meningkatkan kinerja petugas yang belum tau dan mengetahui informasi update.

b. Evaluasi

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu cara atasan dalam menilai hasil kinerja dari petugas *filing*. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak memiliki kendala besar mengenai evaluasi dari atasan. Terdapat evaluasi seperti penilaian kinerja dari atasan kepada petugas. Namun, ternyata hasil dari evaluasi tersebut tidak memberikan *feed back* kepada petugas, kurang koordinasi antar petugas dan atasan yang mendasari hal tersebut.

Hasil wawancara menyatakan bahwa sudah terdapat evaluasi seperti penilaian hasil kerja oleh atasan kepada petugas dengan memberikan selebaran penilaian yang harus disetujui atau ditanda tangani oleh petugas. Hasil penilaian yang berupa hasil kekukurangan dan kelebihan yang harus ditingkatkan petugas. Tetapi hasil penilaian tidak memberikan feedback apa yang seharusnya dibutuhkan petugas yang harusnya diberikan oleh atasan seperti pelatihan dan sosialisasi terkait unit *filing*. Kurang koordinasi antar petugas dan atasan yang mendasari hal tersebut. Oleh karena itu, masih melakukan proses perencanaan manajemen akan hal tersebut. Pentingnya hasil kerja petugas juga dibandingkan dengan target kerja yang ada karena semakin target tidak terlaksana maka berdampak terhadap mutu dari rekam medis.

3.5 Mengidentifikasi faktor penyebab berdasarkan sikap petugas rekam medis di unit *filing*

Faktor penyebab sikap yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada tindakan seseorang untuk tidak melakukan atau melakukan pekerjaan tersebut sebagai dari aktivitasnya (Gibson, 1996 dalam Hasmoko, 2008). Karena petugas yang sikapnya positif terhadap tugas atau pekerjaannya cenderung menghasilkan prestasi kerja (kinerja) yang lebih baik daripada individu yang sikapnya negatif terhadap pekerjaan atau tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan masih ditemukan beberapa target kerja yang belum terlaksana berdampak terhadap hal lain seperti waktu penyediaan berkas rekam medis yang merupakan salah satu indikator mutu di RSUD Bhakti Husada Krikilan. Hal ini dapat dibuktikan dengan wawancara dengan petugas sebagai berikut:

“Iya kalau berkasnya tertata bisa cepat kalau masih dipinjam poli lain bisa aja lambat pengembalian lama harus diambil dulu”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas mengakibatkan waktu penyediaan dokumen rekam medis > 10 menit. Keterlambatan penyediaan juga diakibatkan karna penyediaan dokumern rekam medis yang ada di unit *filing* tidak tersedia karna masih dipinjam di poli lain sehingga menjadi pengembalian lama. Adanya sistem BPJS juga menjadi salah satu faktor keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis dengan prosedur yang harus dijalankan oleh petugas. Keadaan dengan waktu jam kerja cukup padat dan banyak tugas diluar tugas utama petugas *filing*. Maka keterbatasan petugas juga menjadi keterlambatan penyediaan sehingga tidak bisa cepat. Oleh karena itu masih melakukan proses perencanaan manajemen.

3.6 Mengidentifikasi faktor penyebab berdasarkan motivasi petugas rekam medis di unit *filing*

Faktor penyebab motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada proses pemberian arahan dan membangkitkan petugas untuk mencapai tujuan kinerja. Sesuai dengan Gibson, dkk (1985a) yang menyatakan konsep yang menguraikan tentang kekuatan yang ada dalam diri petugas dan mengarahkannya.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan masih ditemukan beberapa target kerja yang belum terlaksana dengan adanya motivasi dari atasan dan diri petugas dapat secara tidak langsung memberikan dorongan untuk memperbaiki dan melaksanakan kinerja dengan baik. Beberapa yang ditanyakan terkait motivasi dari dalam diri petugas seperti petugas menyukai pekerjaannya atau tidak, pengakuan dari orang lain yang mendorong melaksanakan pekerjaan atau tidak. Motivasi

dari luar diri petugas dari atasan seperti belum ada imbalan bonus dikarenakan keterbatasan dana dan kebijakan dari proses perencanaan manajemen, mendapatkan pujian hanya pada saat rapat saja dan kurang memelihara koordinasi antar petugas dan atasan sehingga mengakibatkan kurang memahami pentingnya motivasi bagi petugas, belum memberikan hukuman bagi yang lalai dalam melakukan pekerjaan seperti skoring hanya pelaksanaan teguran sehingga pemahaman tentang punishment masih kurang.

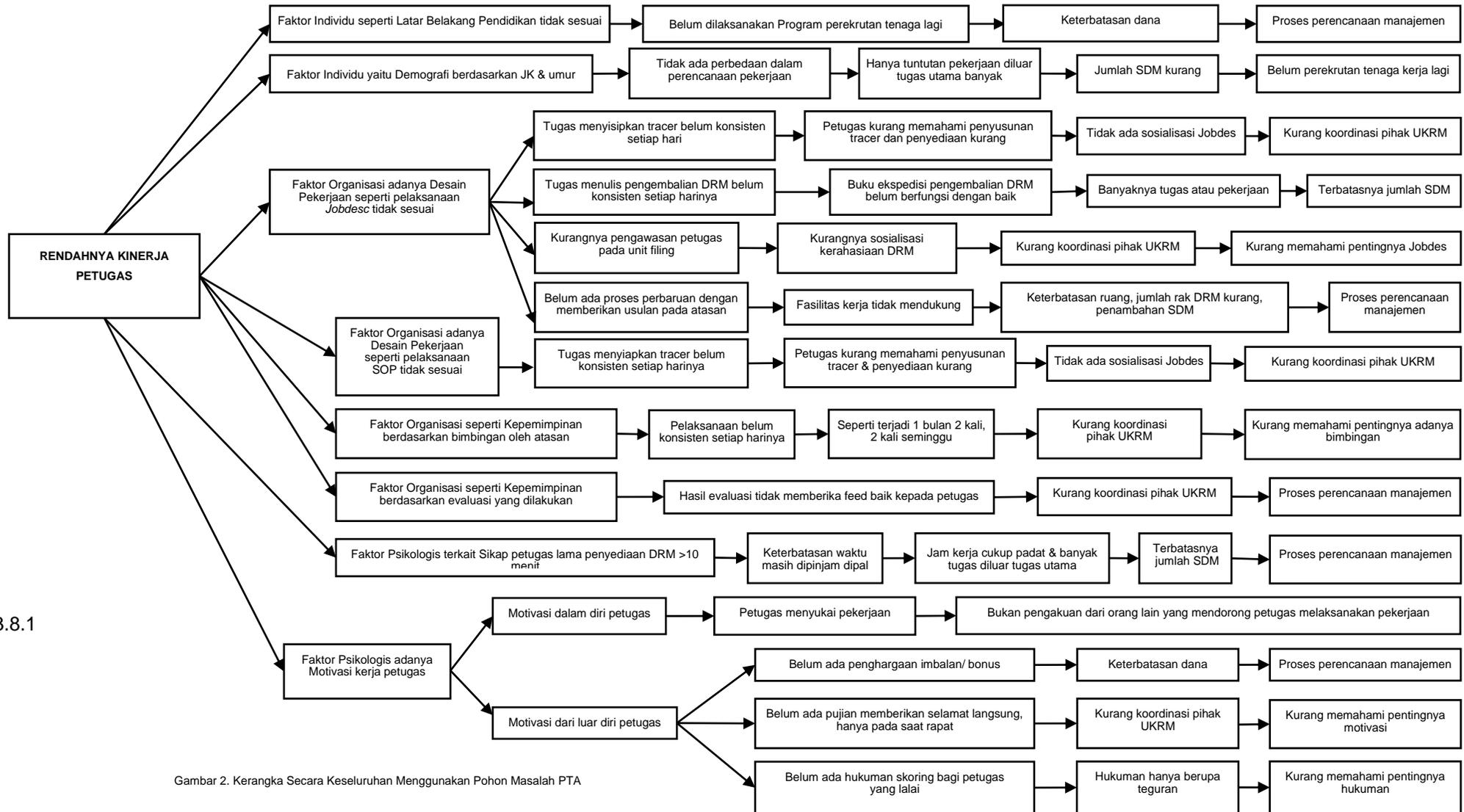
Hasil wawancara diketahui bahwa motivasi dari dalam diri petugas dan motivasi dari luar diri petugas berpengaruh terhadap kinerja petugas dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu meningkatkan motivasi dari dalam dan dari luar diri petugas dapat dijadikan solusi dalam permasalahan yang terjadi di RSUD Bhakti Husada Krikilan.

3.7 Mengidentifikasi kinerja petugas rekam medis di unit *filing*

Kinerja merupakan hasil yang ingin dicapai untuk meningkatkan kinerja secara optimal. Tidak melihat hasil kerja yang ingin dicapai mampu mengakibatkan kinerja petugas rendah. Hal tersebut sesuai dengan Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Begitupun kinerja yang ada pada unit *filing*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi indikator yang sudah diidentifikasi dapat disimpulkan, kinerja pada unit *filing* di RSUD Bhakti Husada Krikilan masih belum maksimal. Masih terdapat uraian tugas pada unit *filing* yang belum tercapai dengan baik. Belum tercapai kinerja pada unit *filing* dapat dilihat dari beberapa faktor penyebab yaitu latar belakang petugas *filing*, desain pekerjaan petugas *filing*, sikap petugas dan motivasi petugas. Untuk uraian tugas seperti demografi petugas dan kepemimpinan sudah telaksana hanya belum maksimal.

3.8 Analisis faktor penyebab utama rendahnya kinerja petugas rekam medis pada unit *filing* dengan metode PTA (*problem tree analysis*)



Gambar 2. Kerangka Secara Keseluruhan Menggunakan Pohon Masalah PTA

3.8.2 Menganalisis Faktor Penyebab Utama Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Berdasarkan Indikator Latar Belakang.

Faktor penyebab dari latar belakang yaitu pendidikan petugas dimana hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian latar belakang (level 1) pendidikan petugas *filing* yang bukan lulusan rekam medis sehingga menyebabkan petugas tidak mengetahui bahwa petugas rekam medis minimal memiliki pendidikan D3 atau D4 rekam medis. Namun, belum ada langkah pelaksanaan program perekrutan tenaga lagi (level 2) disebabkan keterbatasan dana (level 3). Hal ini tidak sesuai dengan peraturan Kemenkes RI (2014) menyatakan bahwa pendidikan petugas di unit rekam medis pada rumah sakit umum tipe C terdapat 30 petugas terampil berlatar belakang lulusan DIII rekam medis dan 6 ahli berlatar belakang lulusan DIV rekam medis. Penyebab lainnya dengan ketidaksesuaian latar belakang petugas *filing* sehingga belum pernah mengikuti pelaksanaan pelatihan atau keikutsertaan seminar rekam medis yang penting guna untuk menambah pemahaman petugas terkait tata cara pelaksanaan pemakaian *tracer* pada dokumen rekam medis yang akan diambil. Oleh sebab itu, masih melakukan proses perencanaan manajemen (level 4).

3.8.3 Mengetahui Faktor Penyebab Utama Rendahnya Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Berdasarkan Indikator Demografi.

Faktor penyebab dari demografi berdasarkan jenis kelamin dan umur (level 1). Jenis kelamin dan perbedaan umur tidak membedakan dan memiliki porsi yang sama antara laki-laki dan perempuan hanya saja terdapat beberapa hal yang menjadikan disepensasi untuk berjenis kelamin perempuan. Tingkat kelelahan dan formasi kerja yang mempengaruhi jenis keterlibatan petugas *filing* tentang jenis pekerjaan tidak menjadi kendala besar. Hanya saja ketika petugas mendapatkan pekerjaan yang lebih memang terkadang merasakan lelah (level 2). Namun, tuntutan pekerjaan diluar tugas utama memang banyak untuk petugas laki-laki ataupun perempuan (level 3). Maka dari itu dengan jumlah petugas *filing* yang kurang (level 4) diharapkan dapat diadakan program perekrutan tenaga kembali (level 5).

3.8.4 Mengetahui Faktor Penyebab Utama Rendahnya Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Berdasarkan Indikator Desain Pekerjaan.

Faktor penyebab dari desain pekerjaan yaitu *job description* yang belum terlaksana maksimal (level 1) menyisipkan *tracer* belum konsisten pelaksanaannya (level 2a) karena petugas belum memahami penggunaan *tracer* dan tersedianya *tracer* masih kurang (level 3a) tidak ada sosialisasi (level 4a) sehingga mengakibatkan kurangnya koordinasi pihak petugas dan atasan (level 5a), tidak melakukan pencatatan waktu ketika melakukan pengembalian dokumen rekam medis (level 2b) menyebabkan buku ekspedisi pengembalian dokumen rekam medis belum berfungsi dengan baik (level 3b) karna banyaknya pekerjaan (level 4a) dan terbatasnya jumlah petugas (level 5a), tidak melakukan pengawasan pada ruang *filing* (level 2c) karena kurangnya sosialisasi kerahasiaan dokumen rekam medis (level 3c) dan kurangnya koordinasi pihak petugas (level 4c) sehingga pemahaman pentingnya *job description* masih kurang (level 5c), dan belum ada pengajuan pengadaan perbaikan kendala pada unit *filing* (level 2d) sehingga fasilitas kerja tidak mendukung (level 3d) seperti penambahan rak, penambahan ruangan bahkan penambahan sumber daya manusia pada bagian *filing* (level 4d).

Faktor penyebab dari desain pekerjaan yaitu *Standard Operating Procedures* terdapat beberapa *Standard Operating Procedures* tetapi ada yang belum terlaksana secara maksimal (level 1) seperti tidak melihat kesesuaian tempat berkas rekam medis dengan melihat *tracer* pada saat pengembalian, tidak mengambil *tracer* pada saat pengembalian berkas, tidak mengumpulkan *tracer* dan menyimpan kembali pada saat pengembalian, tidak memasukkan *tracer* dibelakang berkas rekam medis yang akan diambil (level 2) disebabkan petugas belum memahami penggunaan *tracer* dan penyediaan kurang (level 3). Dikarenakan tidak ada sosialisasi akan hal tersebut (level 4) sehingga mengakibatkan kurangnya koordinasi antar petugas dan atasan (level 5).

3.8.5 Mengetahui Faktor Penyebab Utama Rendahnya Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Berdasarkan Indikator Kepemimpinan.

Faktor penyebab dari kepemimpinan berdasarkan bimbingan oleh atasan (level 1) Namun, bimbingan yang telah ada masih belum konsisten (level 2) terjadinya 1 bulan 2 kali, 1 bulan 1 kali atau 2 kali seminggu (level 3). Waktu pelaksanaan bimbingan pagi, tengah jam dan akhir. Kurang konsistennya dilaksanakan bimbingan oleh petugas dikarenakan kurangnya koordinasi pihak petugas (level 4) dan kurang memahami penting adanya bimbingan bagi petugas (level 5). Oleh karena itu, bimbingan menurut petugas sangat membantu meningkatkan kinerja petugas yang belum tau dan mengetahui informasi update.

Faktor penyebab dari kepemimpinan berdasarkan evaluasi yang dilakukan (level 1) terdapat evaluasi seperti penilaian hasil kerja oleh atasan kepada petugas dengan memberikan selebaran penilaian yang harus disetujui atau ditanda tangani oleh petugas. Hasil penilaian yang berupa hasil kekukurangan dan kelebihan yang harus ditingkatkan petugas. Tetapi hasil penilaian tidak memeberikan feed back apa yang seharusnya dibutuhkan petugas yang harusnya diberikan oleh atasan seperti pelatihan dan sosialisasi terkait unit *filing* (level 2). Kurang koordinasi antar petugas dan atasan yang mendasari hal tersebut (level 3). Oleh karena itu, masih melakukan proses perencanaan manajemen akan hal tersebut (level 4).

3.8.6 Mengetahui Faktor Penyebab Utama Rendahnya Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Berdasarkan Indikator Sikap.

Faktor penyebab dari sikap yaitu keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis yang ada di unit *filing* > 10 menit (level 1) keterbatasan waktu masih dipinjam dipoli lain (level 2) karena jam kerja cukup padat dan banyak tugas diluar tugas utama (level 3). Maka terbatasnya petugas yang mendasari hal tersebut (level 4). Oleh sebab itu, masih dilakukan proses perencanaan manajemen (level 5).

3.8.7 Mengetahui Faktor Penyebab Utama Rendahnya Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit *Filing* Berdasarkan Indikator Motivasi.

Faktor penyebab dari motivasi kerja petugas (level 1) yaitu motivasi dalam diri petugas (level 2) mempunyai kesukaan terhadap profesi saat ini dan menganggap bahwa tugasnya ialah tanggung jawabnya (level 3) tidak ada pengakuan dari orang lain yang membuat petugas melakukan pekerjaannya dengan baik (level 4).

Faktor penyebab dari motivasi kerja petugas (level 1) yaitu motivasi dari luar diri petugas (level 2) belum pasti adanya penghargaan berupa bonus atau imbalan (level 3a) karena keterbatasan dana (level 4a) dan masih dilakukan proses perencanaan manajemen (level 5a), belum adanya pujian langsung dari kepala rekam medis ke petugas hanya saat rapat (level 3b) karena kurangnya koordinasi pihak petugas dan atasan (level 4b) dan kurangnya pemahaman pentingnya motivasi bagi petugas (level 5b), belum adanya hukuman secara tegas terkait petugas yang lalai (level 3c) dalam menjalankan tugas hanya teguran secara halus (level 4c) dan kurangnya pemahaman pentingnya *punishment* bagi petugas yang lalai (level 5c).

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

- a. Petugas berlatar belakang bukan lulusan D4 atau D3 rekam medis dan belum dilaksanakan program perekrutan tenaga lagi disebabkan keterbatasan dana masih dilakukan proses perencanaan manajemen terlebih dahulu.
- b. Petugas *filing* membantu bagian pendaftaran sehingga dikeluhkan tenaga SDM kurang dan belum ada perekrutan kembali.
- c. Petugas melaksanakan job description dan standart operating procedures, tetapi hal tersebut masih belum terlaksana secara maksimal.
- d. Petugas mendapatkan bimbingan oleh atasan dan evaluasi dari segi faktor kepemimpinan Namun, terdapat ketidakkonsisten terkait waktu bimbingan dilakukan.

-
- e. Petugas melaksanakan penyediaan dokumen rekam medis lebih dari 10 menit. Hal tersebut berkaitan dengan sikap petugas dalam aktifnya melakukan pengecekan jika dokumen tidak ada di tempat dan masih dipinjam di poli.

4.2 Saran

- a. Petugas dibidang rekam medis khususnya *filing*, perlu rekomendasi tentang kelanjutan pendidikan minimal D3 atau D4 rekam medis.
- b. Petugas perlu mengikuti program pelatihan atau seminar agar dapat memaksimalkan kompetensinya sehingga pengetahuan petugas dalam dunia rekam medis dapat di up to date.
- c. Kepala rekam medis diharap memberikan arahan atau pujian langsung kepada petugas sehingga dapat membangkitkan motivasi kerja petugas *filing*.
- d. Petugas yang tidak melaksanakan tugas perlu diberi hukuman atau punishment tegas dan petugas yang memiliki kinerja baik perlu diberikan reward atau bonus.
- e. Petugas perlu dievaluasi lebih rutin agar melakukan perbaikan.
- f. Kepala rekam medis perlu mereview *Job description* dan *Standard Operating Procedures* paling tidak 1 tahun sekali secara berkala apabila terjadi perubahan pada jabatan atau tugas, sosialisasikan dengan detail atau rinci terkait tugas.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Saiful Anwar, S. Tp, M.P selaku Direktur Politeknik Negeri Jember atas diberikannya perijinan penulis untuk melakukan penelitian ini.
2. Rossalina Adi Wijayanti, S.KM, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, kesempatan, waktu dan motivasi selama penelitian.
3. Direktur RSUD Bhakti Husada Krikilan dan Karyawan Petugas Instalasi Rekam Medis RSUD Bhakti Husada Krikilan.

Daftar Pustaka

- Anifah, I. N. 2016. *Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Syaraf RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Periode Triwulan III Tahun 2016*. Skripsi. Stikes Jenderal Achmad Yani.
- Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1985a. *Organisasi (Perilaku, Struktur & Proses) Jilid 1*. 5th edn. Jakarta.
- Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1985b. *Organisasi (Perilaku, Struktur & Proses) Jilid 2*. 5th edn. Jakarta.
- Hadi, H. 2011. *Pengaruh Karakteristik Individu, Organisasi dan Psikologi Terhadap Kinerja Bidan didesa dalam Pelaksanaan Program Imunisasi di Kabupaten Tapanuli Selatan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Hasmoko, E. V. 2008. *Sistim Pengembangan Manajemen Kinerja Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Kemendes RI. 2014. *Permenkes RI Nomer Nomor 48 & 22 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Perkam Medis Dan Angka Kreditnya*. Kementerian Kesehatan.
- Kristiyono, E. 2008. *Evaluasi Kinerja Unit Filing & Retrieving Data di Rumah Sakit Pendidikan dan Rumah Sakit Umum Daerah*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lestari, D. W. I. I. 2015. *Peran Bimbingan Dan Konseling Dalam Membentuk Kepribadian Muslim Siswa Di Smp an-Nur Bululawang Malang Program Studi Pendidikan Agama Islam Peran*

Bimbingan Dan Konseling Dalam Membentuk Kepribadian Muslim Siswa Di Smp an-Nur Bululawang. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Mangkunegara, A. P. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM.* PT Refika Aditama. Bandung. Indonesia.

Moekijat. 2008. *Standard Operating Procedure.*

Ningrum Dini Anggraeni. 2016. *Evaluasi Sistem Otomasi I-Sekolah Oleh Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 10 Surabaya.* Tesis. Universitas Airlangga.

Nugrahaningsih, P. 2005. *Analisis perbedaan perilaku etis auditor di kap dalam etika profesi (studi terhadap peran faktor-faktor individual.* Universitas Negeri Sebelas Maret. Solo.

Nuryanti. 2016. *Pengaruh Job Describtion Terhadap Produktivitas Kerja Pada Perusahaan PT Semen Tonasa IV Kabupaten Pengkep.* Universitas Bosowa.

Permenkes RI. 2008. *Permenkes RI Nomer 269/MenKes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.*