

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KINERJA PETUGAS REKAM MEDIS PADA
UNIT TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP) DI RUMAH
SAKIT BRAWIJAYA TK. III SURABAYA
TAHUN 2021**



Oleh
LARAS AYU SUKMA PRATIWI
NIM 195022

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022**

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN KINERJA PETUGAS REKAM MEDIS PADA UNIT TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP) DI RUMAH SAKIT BRAWIJAYA TK. III SURABAYA



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
LARAS AYU SUKMA PRATIWI
NIM 195022

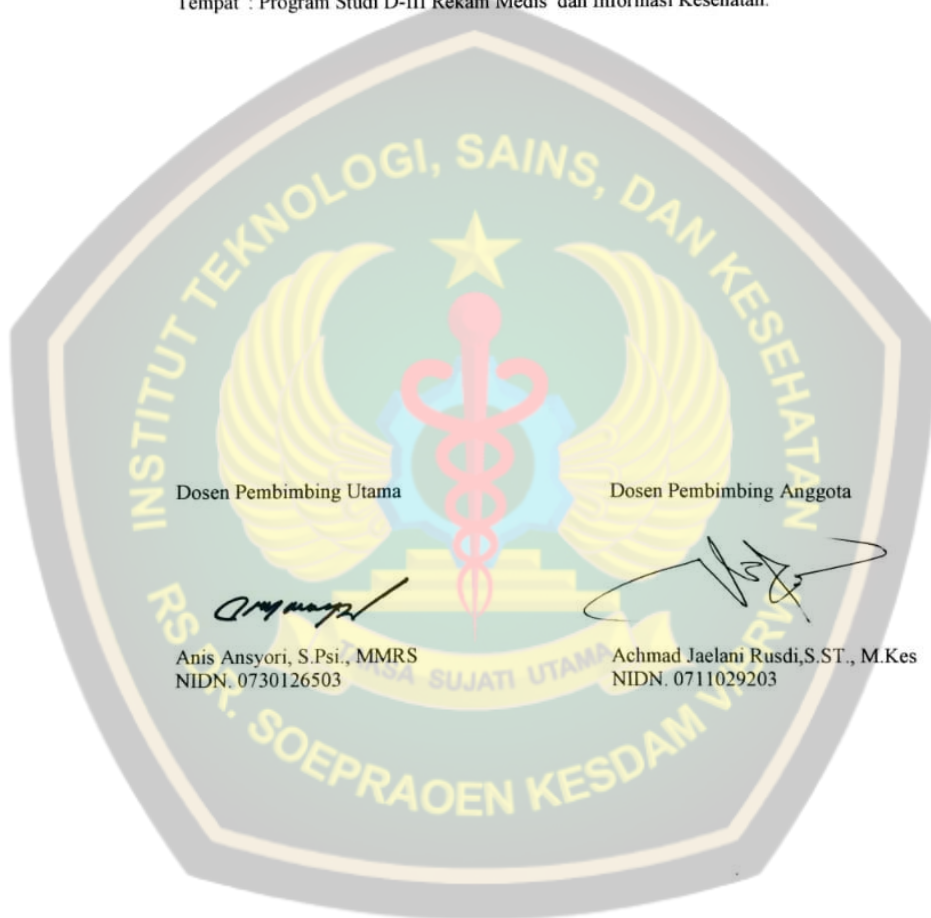
PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Imiah berjudul "Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya" telah disetujui pada:


Hari, Tanggal :


Tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota


Anis Ansyori, S.Psi., MMRS
NIDN. 0730126503


Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes
NIDN. 0711029203

Scanned by TapScanner

LEMBAR PENGESAHAN

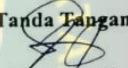
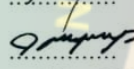

Karya Tulis Ilmiah

Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien
(TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya
Tahun 2021

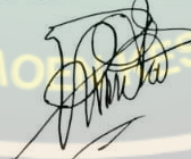
Oleh:
Laras Ayu Sukma Pratiwi
NIM 195022

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Karya Tulis Ilmiah
Pada Tanggal 19 Juli 2022

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Elvianto Wihatno, S.PD., M. Kes	
Anggota 1	: Anis Ansyori, S.SPI., MMRS	
Anggota 2	: Achmad Jaelani Rusdi, SST, M. Kes	

Mengetahui,
Ka Prodi DII- Rekam Medis dan Informasi Kesehatan


Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN. 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Laras Ayu Sukma Pratiwi

NIM : 195022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 19 Juli 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPAJAH BELI RUPIAH', '1000', 'TGL. 20', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'F5A545AJX017204510'.

Laras Ayu Sukma Pratiwi

NIM. 195022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laras Ayu Sukma Pratiwi

NIM : 195022

Program Studi : Diploma III RMIK

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya adalah benar merupakan karya sendiri”

Saya susun tanpa tindakan plagiarism, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 19 Juli 2022



(Laras Ayu Sukma Pratiwi)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Arief Efendi, SMPH,SH.(Adv),S.Kep,Ners,MM,M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brw;
2. Bapak Amin Zakaria, S.Kep, Ners., M.Kes selaku Dekan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brw;
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., M.M selaku kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr.Soepraoen Malang; Bapak Anis Ansyori, S.SPi., MMRS selaku Dosen Pembimbing Utama,. Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes. selaku dosen pembimbing anggota dan Elvianto Wihatno, S.Pd., M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
4. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa, dan senantiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moril maupun materi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dan adek-adek saya yang selalu menguji kesabaran saya tetapi sangat saya sayangi. Semoga dapat menjadi anak dan kakak yang membanggakan untuk kalian semua, *love you more*.

5. Tidak lupa untuk diri saya juga, terima kasih sudah bertahan sampai saat ini. Saya tahu kamu mampu buat melewatinya, jangan pernah lupa untuk selalu berdoa dan selalu beribadah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak

Malang, 19 Juli 2022

Penulis



RINGKASAN

Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya ; Laras Ayu Sukma Pratiwi ; 195022 ; 68 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien (Indrayani, 2010). Menurut Yu Ying Huang dan Shyh Jane Li (2010), kualitas layanan yang lebih baik untuk mendapatkan kepercayaan pasien. Dengan kata lain, rumah sakit perlu berusaha keras mendapatkan loyalitas pasien dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Noviana, 2011).

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian pendekatan deskriptif kualitatif yaitu untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan objektif (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini bermaksud memberikan deskriptif atau gambaran mengenai kinerja petugas rekam medis pada unit tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Brawijaya Tk.III Surabaya.

Kinerja petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien berdasarkan faktor kemampuan pribadi menunjukkan kinerja yang sudah sesuai dengan faktor kemampuan pribadi, akan tetapi dengan kualifikasi lulusan

pendidikan belum sesuai. Kinerja Petugas Rekam Medis di tempat pendaftaran pasien Berdasarkan Prosedur Kerja yang sudah sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang tertulis. Budaya Manajemen yang Berada di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III memiliki manajemen yang baik dibuktikan dengan hubungan antara unit yang baik dan saling membantu saat membutuhkan, kepala ruangan yang rutin mengecek dan mengawasi dan evaluasi yang rutin dilakukan sebulan sekali.

Saran yang dipertimbangkan yaitu meningkatkan kinerja unit tempat pendaftaran pasien maka perlu memiliki personil yang berkualifikasi rekam medis, dan melakukan pelatihan bagi personil yang tidak mempunyai kualifikasi rekam medis.



SUMMARY

Performance Overview of Medical Record Officers at the Patient Registration Place Unit (TPP) at Brawijaya Hospital Tk. III Surabaya ; Laras Ayu Sukma Pratiwi ; 195022 ; 68 page ; Study Program of D-III Medical Records and Health Information, Institute of Science and Health Technology, dr. Soepraoen Hospital Malang.

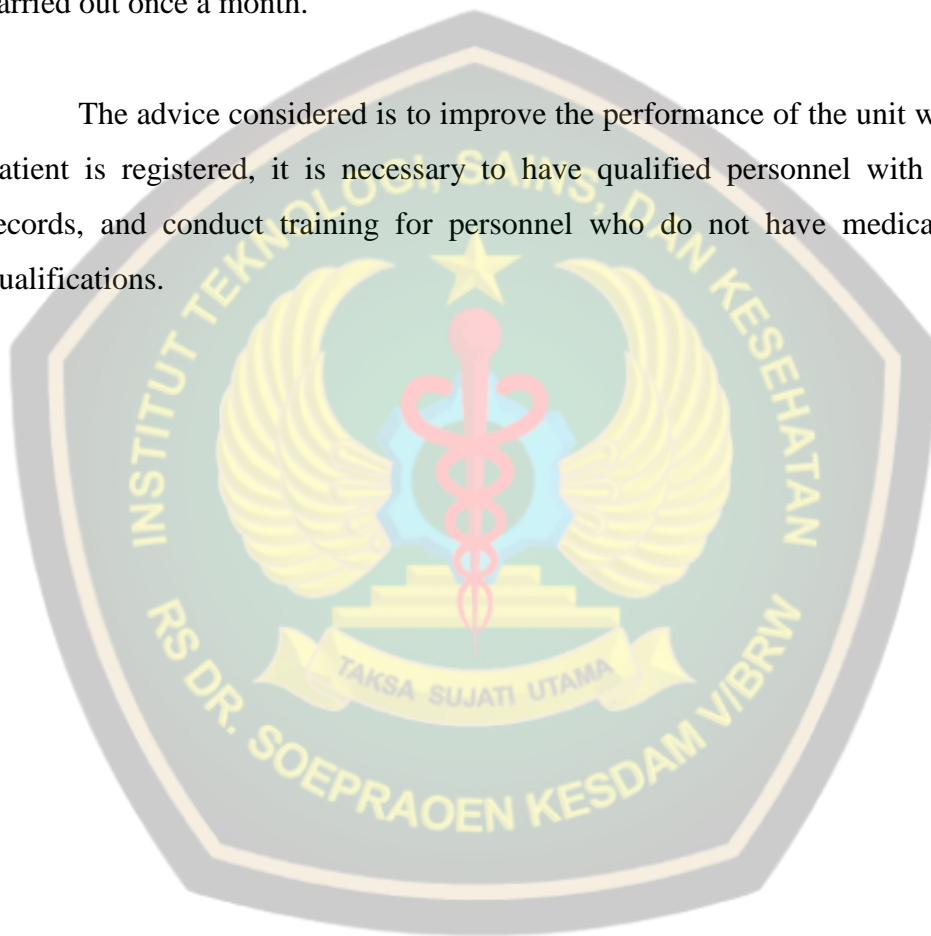
The outpatient registration site is the leading service unit for each hospital. Patient registration services must be able to include important information about patient social data. In addition, service providers should look neat and communicate actively to support services in the hospital. Therefore the hospital strives to produce the best possible performance so that it can satisfy the patient (Indrayani, 2010). According to Yu Ying Huang and Shyh Jane Li (2010), the quality of service is better to gain the trust of patients. In other words, hospitals need to go to great lengths to gain patient loyalty by increasing customer satisfaction. The quality of health services is to point to the level of service in causing complacency in patients. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services (Noviana, 2011).

The type of research in this study is qualitative descriptive approach research, which is to make a picture or description of an objective state (Notoatmodjo, 2010). In this study, it is intended to provide a descriptive or overview of the performance of medical record officers in the unit where patient registration is located at Brawijaya Tk.III Hospital Surabaya.

The performance of medical record officers in the unit where patient registration is based on personal ability factors shows performance that is in accordance with personal ability factors, but with the qualifications of educational

graduates is not appropriate. Performance of Medical Record Officers at the place of patient registration Based on Work Procedures that are in accordance with written procedures and policies. The Management Culture in the Medical Record Unit of Brawijaya Tk. III Hospital has good management as evidenced by the relationship between good units and mutual assistance when in need, the head of the room who routinely checks and supervises and evaluations that are routinely carried out once a month.

The advice considered is to improve the performance of the unit where the patient is registered, it is necessary to have qualified personnel with medical records, and conduct training for personnel who do not have medical record qualifications.



DAFTAR ISI

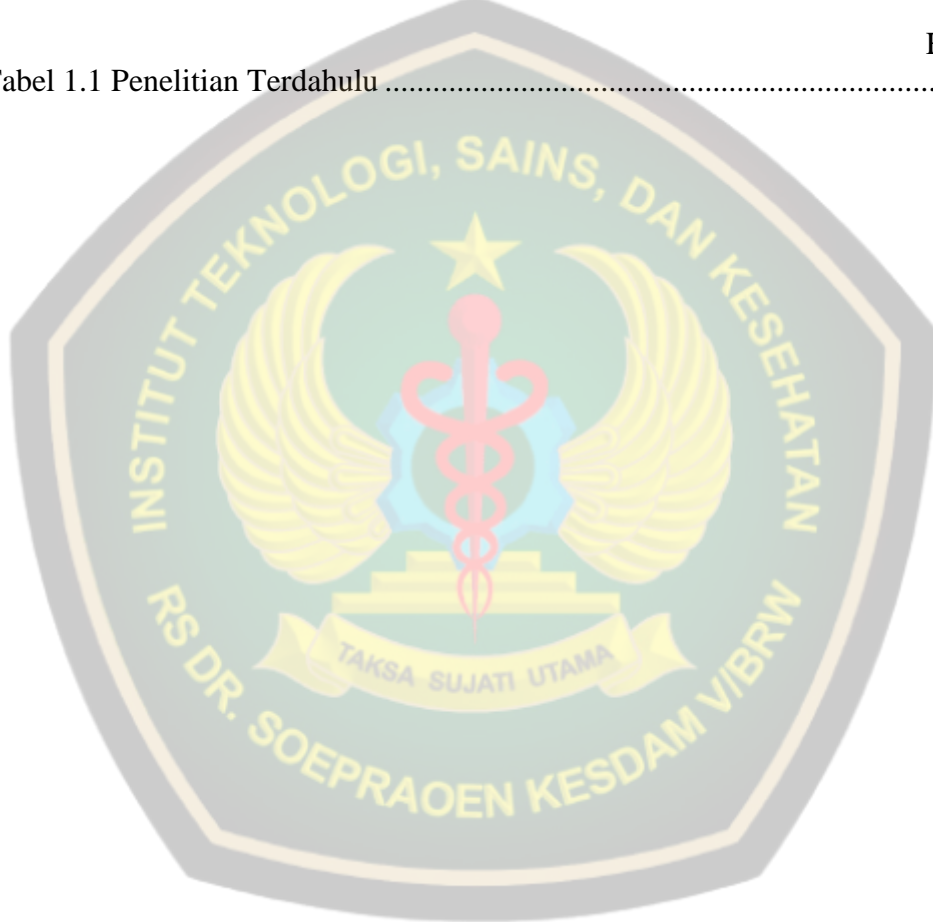
	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.5 Batasan Penelitian	4

BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1	Rumah Sakit	5
2.2	Manajemen Rekam Medis	6
2.2.1	Pengertian Manajemen	6
2.2.2	Pengertian Rekam Medis	6
2.2.3	Tujuan Rekam Medis	6
2.2.4	Tugas Pokok Unit Rekam Medis	7
2.3	Kinerja	8
2.3.2	Penilaian Kinerja	9
2.3.3	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	9
2.4	Penelitian Terdahulu	10
2.4.1	Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.4.2	<i>State of The Art</i>	11
2.5	Kerangka Konseptual	11
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1	Metode Penelitian	13
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.3.1	Tempat Penelitian	13
3.3.2	Waktu Penelitian	13
3.3	Fokus Penelitian	13
3.4	Penentuan Informan	14
3.5	Data dan Sumber Data	14
3.5.1	Sumber Data	14
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	15
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	15
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data	15
3.7	Teknik Penyajian dan Analisis Data	16
3.7.1	Teknik Penyajian Data	16
3.7.2	Teknik Analisis Data	16
3.8	Etika Penelitian	18
3.8.1	Informed Consent	18

3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	18
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	18
3.9 Alur Penelitian	19
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit	20
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya.....	20
4.1.2 Informan Penelitian	25
4.2 Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Berdasarkan Faktor Kemampuan Pribadi	26
4.3 Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Berdasarkan Prosedur Kerja.....	28
4.4 Gambaran Budaya Manajemen yang Berada di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III.....	30
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	10



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual	12



DAFTAR SINGKATAN



PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
DEPKES	: Departemen Kesehatan
SOP	: Standart Operating Procedure
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
MENKES	: Menteri Kesehatan
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
RS	: Rumah Sakit
OB	: Observasi
W	: Wawancara
KRM	: Kepala Rekam Medis
PP	: Petugas Pendaftaran

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	35
Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Informan Penelitian	36
Lampiran 3 Pendoman Wawancara Informan Kunci	37
Lampiran 4 Pendoman Wawancara Informan Utama	39
Lampiran 5 Formulir Observasi	41

