

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit

##### 4.1.1 Sejarah Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya

Rumah Sakit TK III Brawijaya merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan, sebagaimana organisasi pada umumnya. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Kesdam V/Brawijaya merupakan rumah sakit TNI AD dibawah Denkesyah.

Surabaya yang beralamatkan di Jl. Kesatrian No.17 Sawunggaling Wonokromo Surabaya. Rumah sakit TK III Brawijaya mulai disusun organisasi kesehatannya pada tahun 1951 dan diberi nama Kes KMKB dan membentuk unit-unit kesehatan sebagai berikut :

- a) Tempat Perawatan Tentara (TPT) terletak di Jl. Spesiman Straat Surabaya (Jl. Tamrin No. 66 Surabaya).
- b) Tempat Perawatan Keluarga (TPK) terletak dijalan Djoko Dolok Surabaya.
- c) Poliklinik Tengah di jalan peregolan No. 6 Surabaya.
- d) Poliklinik Utara di jalan Jakarta No. 5 Surabaya Utara.
- e) Poliklinik Selatan di jalan Gunung Sari no. 48 Surabaya.
- f) Poliklinik Gigi di jalan Ondomohen No. 75 Surabaya
- g) Poliklinik Keluarga di jalan Karang Menjangan Surabaya
- h) Sanatorium TBC di Tretes.

Setelah membentuk unit-unit kesehatan yang terlampirkan diatas, lalu pada tahun 1954, Instansi Kesehatan KMKB mengalami pemindahan dan penyempurnaan, yang pertama yaitu TPT (Tempat Perawatan Tentara), dipindahkan dari jalan Spelman Straat Surabaya (Jl. Tamrin No. 66) menuju jalan Bali No 19 Surabaya. Dan unit kedua yaitu TPK (Tempat Perawatan Keluarga) dipindahkan dari jalan Djoko Dolok Surabaya, menuju dalam Gubeng Pojok No 21 Surabaya.

Selepas melakukan pemindahan dan penyempurnaan, pada tahun 1962 Kesehatan KMKB berubah nama menjadi Kesehatan Kodim 0830, lalu pada tahun

1969 Kesehatan kodim 0830 menjadi Detasemen Kesehatan Korem 084. Setelah itu pada tahun 1974-1977 terjadi perubahan dan pemindahan markas :

1. A. Poliklinik gigi dan poliklinik umum yang berada di Jl. Gubeng Pojok No. 27 Surabaya pindah ke Jl. Tamrin No. 66 Surabaya sehingga Rumah Sakit di Jl. Tamrin No. 66 lengkap dengan sarana penunjang.
2. Tempat Perawatan Keluarga disingkat (TPK) di Jl. Gubeng Pojok No. 21 Surabaya saat itu juga di tingkatan bagian bersalin dan penyakit kandungan dan disebut Rumah Sakit Tingkat III 05.06.01 Surabaya
3. Poliklinik Gigi di jalan Ondomohen No. 75 Surabaya pindah ke Jl. Adityawarman Surabaya
4. Pada tanggal 10-5-1980 Rumah Sakit Tingkat III 05.06.01 Surabaya dari Jl. Tamrin No. 66 Surabaya, Poliklinik Selatan, Poliklinik gigi, Jl. Adityawarman pindah bergabung menjadi satu ke Jl. Kesatrian No. 27 Surabaya dengan nama Rumah Sakit Tingkat III 05.06.01 Surabaya.

A. Visi dan Misi Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya

Rumah Sakit Tk. III Brawijaya Surabaya ialah salah satu Rumah Sakit milik TNI AD Kota Surabaya yang berbentuk RSU, termaksud ke dalam RS Tipe C. Memiliki visi dan misi sebagai berikut ;

1) Visi Rumah Sakit TK III Brawijaya

Visi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya adalah “Mewujudkan Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Menjadi Rumah Sakit Terpercaya Bagi Prajurit, PNS beserta keluarga dan Masyarakat Umum.

2) Misi Rumah Sakit TK III Brawijaya

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya mempunyai misi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan pengobatan dan perawatan kesehatan bermutu
- b) Mengembangkan profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM)
- c) Menciptakan suasana nyaman berazaskan kekeluargaan
- d) Peduli terhadap pengguna jasa pelayanan dan lingkungan

3) Motto Rumah Sakit TK III Brawijaya

Motto Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya adalah “Senyum, Sapa, Salam,

Sopan, Santun”

## B. Jenis Pelayanan

### 1) Jadwal Pelayanan Rumah Sakit TK III Brawijaya ;

- a) Jam Operasional (07:00 – 21.00)
- b) Layanan Poliklinik (07:00 – 11.00)
- c) Layanan VIP (Standby 24/7)
- d) Layanan VVIP (Standby 24/7)
- e) Layanan IGD (Standby 24/7)
- f) Laboratorium Klinik (Standby 24/7)
- g) Instalasi Farmasi Ranap (Standby 24/7)
- h) Instalasi Farmasi Rajal (07.00 - 17.00)
- i) Radiologi (Standby 24/7)
- j) Ambulance (Standby 24/7)

### 2) Jenis Layanan di Rumah Sakit TK III Brawijaya

Rumah Sakit Tk. III Brawijaya memiliki fasilitas pelayanan yaitu ; Pelayanan Medis Umum, IGD, Poliklinik gigi, Poliklinik Akupuntur, Poliklinik Gizi, Pelayanan Medis Spesialistik, Spesialis Obsgyn, Spesialis Bedah Umum, Spesialis Bedah Orthopedi, Spesialis Bedah Urologi, Spesialis Bedah Onkologi, Spesialis Anak, Spesialis Mata, Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis THT, Spesialis Syaraf, Spesialis Kulit dan Kelamin, Spesialis Rehabilitasi Medik, Spesialis Kesehatan Jiwa, Spesialis Penyakit Jantung, Spesialis Paru, Pelayanan Penunjang Medis, Laboratorium Klinik, Laboratorium Pathologi Anatomi, Radiologi, Unit Farmasi, Pemeriksaan EKG, Pemeriksaan Echocardiography, Pemeriksaan USG, Unit Gizi, Laundry, Kamar Jenazah, dan Ambulance.

### 3) Pelayanan Rehabilitasi Medis

Program tinggi badan anak usia 12 tahun keatas.

### 4) Pelayanan Rawat Inap

- a) Paviliun VVIP (Kelas VVIP)
- b) Paviliun Bougenvile (Kelas VIP dan Kelas II untuk Kemoterapi)
- c) Paviliun Nusa Indah (Kelas I, II, dan III)

- d) Paviliun Dahlia (Kelas I, II, dan III)
  - e) Paviliun Tulip (Kelas I isolasi, Kelas II Isolasi, Kelas III)
  - f) Paviliun Anggrek (Kelas I, II, dan III)
  - 5) Pelayanan Lain
    - a) Ruang ICU
    - b) Ruang Neonatus
    - c) Ruang Bersalin
    - d) Ruang Operasi
- C. Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit

Tabel 4.1 SDM Tenaga Kesehatan Rumah Sakit TK III Brawijaya

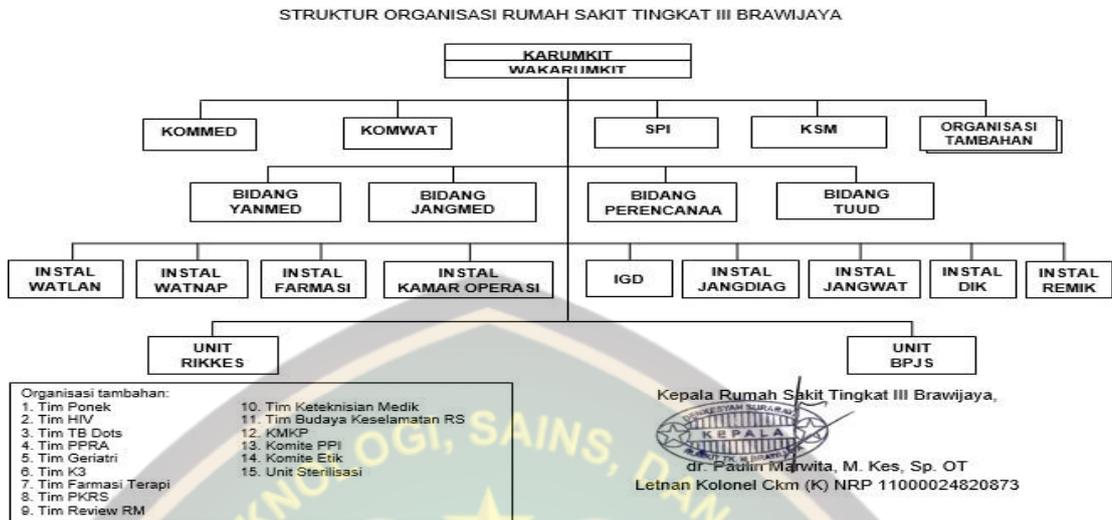
No	Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Umum	17
2	Dokter Spesialis Mata	2
3	Dokter Spesialis Anak	3
4	Dokter Spesialis Bedah	4
5	Dokter Spesialis Obsgyn	4
6	Dokter Spesialis Orthopedi	2
7	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2
8	Dokter Spesialis Urologi	1
9	Dokter Spesialis Jantung	1
10	Dokter Spesialis Paru	1
11	Dokter Spesialis Saraf	2
12	Dokter Spesialis Gigi	6
13	Dokter Spesialis THT	2
14	Perekam Medis	21

Tenaga Kesehatan Rumah Sakit TK III Brawijaya terdiri dari 17 dokter umum, 2 dokter spesialis mata, 3 dokter spesialis anak, 4 dokter spesialis bedah, 4 dokter spesialis obgyn, 2 dokter spesialis orthopedi, 2 spesialis dokter penyakit dalam, 1 dokter spesialis urologi, 1 dokter spesialis jantung, 1 dokter spesialis paru, 2 dokter spesialis saraf, 6 dokter spesialis gigi, 2 dokter THT, dan 21 perekam medis.

## D. Struktur Rumah Sakit TK III Brawijaya

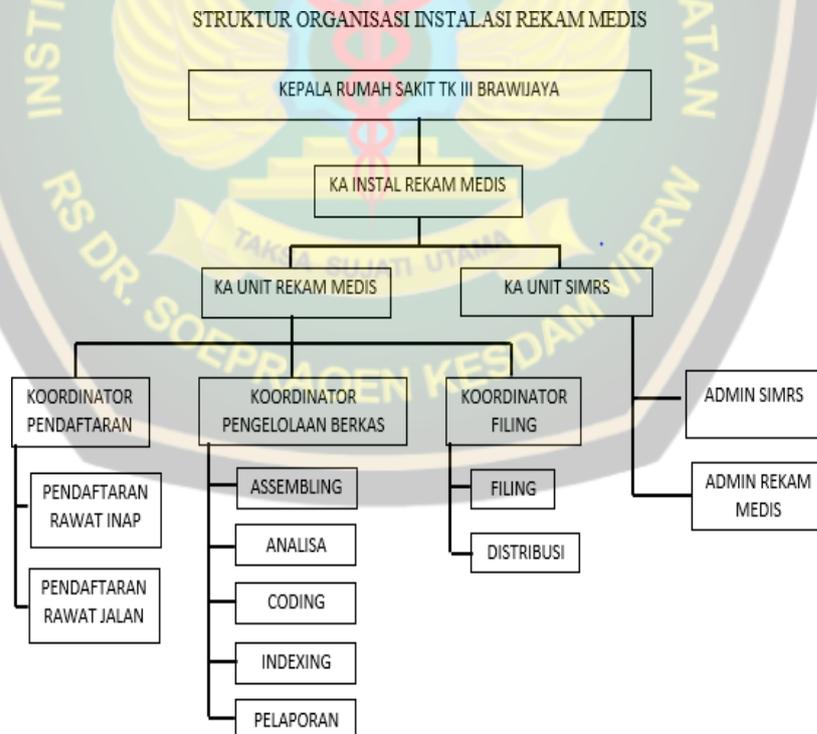
DETASEMEN KESEHATAN WILAYAH SURABAYA  
RUMAH SAKIT TINGKAT III BRAWIJAYA

Lampiran Keputusan Karumkit Tk.III Brawijaya  
Nomor Kep/ /I/2019  
Tanggal Januari 2019



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit TK III Brawijaya

## E. Struktur Organisasi Rekam Medis TK III Brawijaya



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rekam Medis Rumah Sakit TK III Brawijaya

Petugas rekam medis pendaftaran terdiri dari 1 koordinator pendaftaran, 6 petugas pendaftaran rawat inap, 5 petugas pendaftaran rawat jalan. Bagian pengolahan berkas diketuai oleh 1 koordinator pengolahan berkas dan terdiri dari 1 petugas assembling, 1 petugas analisa, 1 petugas coding, dan 1 petugas indexing. Sedangkan bagian filling diketuai oleh 1 koordinator filling, dan terdiri dari 7 petugas filling, 1 petugas distribusi.

#### 4.1.2 Informan Penelitian

Petugas dibagian rekam medis yang berada di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya seluruhnya berjumlah 24 dengan beberapa pendidikan yang telah ditempuh dan berada di unit-unit rekam medis. Peneliti berfokus pada unit pendaftaran, dengan mewawancarai empat petugas unit pendaftaran dan kepala rekam medis.

Tabel 4.1 Karakteristik Informan Kunci dan Informan Utama

Informan	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja	Unit Tugas/ Jabatan
W.Pp1	30 tahun	SMA	6 tahun	Staf Pendaftaran RJ
W.Pp2	20-30 tahun	SMA	6 tahun	Staf Pendaftaran RJ
W.Pp3	20-30 tahun	SMA	2 tahun	Staf Pendaftaran RJ
W.Pp4	20-30 tahun	SMA	2 tahun	Staf Pendaftaran RJ
W.Krm	50-60 tahun	Sarjana Ahli Gizi	4 bulan	Kepala Rekam Medis /Kepala Ruangan

Informan penelitian utama dalam kinerja petugas rekam medis terdiri dari empat petugas pendaftaran rawat jalan, kepala rekam medis sekaligus sebagai penanggung jawab pekerjaan TPP di Rumah Sakit TK III Brawijaya. Umur informan berkisar antara 20-30 tahun. Pendidikan terakhir keseluruhan adalah SMA dan lama bekerja berkisar antara 2-6 tahun.

Informan penelitian kunci dalam kinerja petugas rekam medis terdiri dari Kepala rekam medis Rumah Sakit TK III Brawijaya. Umur informan penelitian kunci berkisar 50-60 tahun. Pendidikan terakhir adalah Sarjana Ahli Gizi, serta lama menjabat berkisar antara empat bulan. Data tersebut sudah menemukan titik jenuh dengan informan yang berjumlah sesuai dengan tabel.

## 4.2 Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Berdasarkan Faktor Kemampuan Pribadi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di unit tempat pendaftaran pasien saat petugas melakukan pendaftaran, tergambar kemampuan pribadi petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien. Sebagaimana hasil observasi yaitu petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya sudah mahir dalam menggunakan komputer (Ob.1a). Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut ;

*“Menguasai komputer, komunikasi harus baik dikarenakan menghadapi pasien, ketepatan dan kecepatan untuk memberikan berkas ke pol. Kalau bisa lulusan rekam medis, sarjana rekam medis, SMK komputer, yang berikutnya SMK” (W.Krm)*

Berdasarkan analisis peneliti, ditemukan bahwa Petugas rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya khususnya pada unit tempat pendaftaran pasien memiliki kemampuan dasar seperti pandai dalam menggunakan komputer, komunikasi yang baik, tepat dan cepat dalam meng-entry data pasien, dengan kualifikasi lulusan dari petugas pendaftaran adalah SMA dan SMK sederajat.

*“Waktu kita awal masuk sini diberi pelatihan, seperti dulu ada beauty class tapi itu udah lama sebelum pandemi” (W.Pp2)*

Berdasarkan dari analisi peneliti, ditemukan bahwa sebelum masa pandemic para petugas rekam medis mendapatkan pelatihan khusus yang melatih bagaimana caranya mereka harus terlihat rapi dan bersih dengan berdandan dan terlihat rapi di depan para pasien yang sedang berobat ataupun berkunjung.

*“Kalau bimbingan khusus itu biasa dari pihak BPJS yang mengadakan dikarenakan saat adanya pembaruan data untuk pengisian kolom baru di softwarena.” (W.Krm)*

Petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya menerima bimbingan dari pihak BPJS jika *system* atau *software* dari pihak BPJS jika *system* mengalami perubahan atau perbaikan. Bimbingan ini langsung dipegang oleh petugas BPJS sendiri dan hanya beberapa hari, setelah itu petugas rekam medis bagian unit tempat pendaftaran pasien akan beradaptasi dengan pembaruan tersebut.

Kemampuan pribadi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya pikiran dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan (Sardiman, 2013). Fungsi dan peranan dalam pelayanan kepada pasien adalah sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarganya sehingga baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai. Kemampuan pribadi meliputi lulusan rekam medis, kecepatan, ketepatan, kelengkapan, kejelasan informasi atau pandai dalam komunikasi, pandai menggunakan komputer.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menggambarkan bahwa kinerja petugas rekam medis berdasarkan faktor kemampuan pribadi sudah baik, tetapi kualifikasi petugas lulusan SMA, SMK, S1 Ahli Gizi sehingga tidak sesuai dengan permenkes no. 377 tahun 2007 tentang standar kompetensi dan kode etik profesi petugas rekam medis yang menyebutkan bahwa petugas rekam medis yang profesional wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar kompetensi dan kode etik profesi. Kompetensi petugas rekam medis yaitu; klasifikasi dan kodifikasi penyakit dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kesehatan dan tindakan medis, aspek hukum dan etika profesi, manajemen rekam medis dan informasi kesehatan, menjaga mutu rekam medis, statistik kesehatan, manajemen unit kerja informasi kesehatan/rekam medis dan kemitraan profesi.

### **4.3 Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Berdasarkan Prosedur Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara di unit tempat pendaftaran pasien saat petugas melakukan pendaftaran pada pasien, tergambar kinerja petugas berdasarkan prosedur kerja. Sebagaimana hasil observasi yaitu Petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang tertulis (Ob.1c). Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut;

*“Mereka mengerjakan sesuai dengan jobdesk masing-masing dan bisa menempatkan pasien agar dilayani dengan baik” (W.Krm)*

Petugas rekam medis pada Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya pada unit tempat pendaftaran pasien telah mengerjakan tugasnya sesuai dengan kebijakan ataupun standar operasional prosedur. Peraturan ataupun kebijakan yang sudah tersedia pada unit tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya sudah sesuai juga dengan keadaan dilapangan.

*“Petugas akan mencari data dengan nama, tempat dan tanggal lahir serta alamat di komputer pendaftaran IGD. Kalau pasien IGD bisa ditangani terlebih dahulu dan keluarganya bisa menyelesaikan administrasinya” (W.Pp2)*

Petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pada Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya, melakukan sesuai dengan kebijakan yang sudah ada di unit pendaftaran pasien, seperti jika petugas IGD menerima pasien IGD akan mengecek data diri pasien. Pasien IGD akan terlebih dahulu ditangani oleh petugas medis, sehingga salah satu pihak keluarga bisa menyelesaikan administrasi pasien tersebut.

*“Ada dua alur nih, kita tanya kartu berobatnya kemana? Kalau hilang kita cetakkan lagi tetapi berbayar” (W.Pp1)*

Petugas rekam medis pada unit tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya telah menjalankan prosedur atau kebijakan yang sudah tersedia dalam SOP. Dengan melaksanakan administrasi setelah pasien IGD masuk dan sudah ditangani oleh dokter yang berjaga, dan mencetak kartu berobat jika pasien menemui kendala kartu berobatnya hilang.

Standar operasional prosedur pelayanan merupakan alur pemberian pelayanan rekam medis yang diberikan tenaga kesehatan untuk mengambil data pasien yang telah tersimpan di instalasi rekam medis. SOP tersebut diberikan agar proses pelayanan rekam medis dapat tercatat dan dapat dipertanggung jawabkan dengan baik. Sesuai dengan Permenkes 269 tahun 2008 bahwa sarana pelayanan kesehatan wajib untuk menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam rangka menjalankan rekam medis. Standar operasional prosedur pada unit tempat pendaftaran pasien sendiri memuat langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas pendaftaran dalam menjalankan tugas/kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien pada Rumah Sakit Brawijaya Tk.III Surabaya sudah melakukan pekerjaan di unit pendaftaran sesuai dengan kebijakan prosedur kerja yang telah tertulis pada unit tempat pendaftaran pasien.

#### 4.4 Gambaran Budaya a Manajemen yang Berada di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III

Berdasarkan hasil wawancara di unit tempat pendaftaran pasien saat petugas melakukan pendaftaran pada pasien, tergambar petugas pendaftaran menggambarkan budaya. Sebagaimana hasil observasi, yaitu Petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien pada Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya memiliki hubungan yang baik dengan unit rekam medis lainnya, dibuktikan dengan semua unit yang saling melengkapi satu sama lain saat kekosongan di unit tempat pendaftaran pasien maupun unit rekam medis lainnya (Ob.3a). Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut ;

*“Baik pastinya mbak, karena mereka itu satu sinergi jika salah satunya tidak mendukung pasti tidak bisa berjalan dengan baik” (W.Krm)*

Petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya saling melengkapi jika petugas mengalami kekosongan dalam *stase* dan selalu membantu satu sama lain. Dibuktikan oleh hasil wawancara bahwa jika petugas pendaftaran berhalangan hadir, petugas rekam medis lain membantu mengisi kekosongan pada unit tempat pendaftaran pasien.

*“Iya saya mengawasi, memberikan arahan dan bimbingan dan bertugas untuk meminimalisir complain dari dokter dan poli-poli.” (W.Krm)*

Atasan atau kepala rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya selalu mengecek kinerja dari para anggotanya, maupun itu petugas pendaftaran pasien ataupun unit rekam medis lainnya. Dengan ruangan yang berada dalam satu tempat, membuat kepala rekam medis lebih bisa memantau, mengawasi, memberikan arahan supaya meminimalisir terjadinya komplain dari pihak dokter ataupun poli di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya.

*“Setiap bulan, rapat kecil jika ada kesulitan atau kekurangan. Tapi untuk evaluasi kekurangan kita lakukan setiap harinya” (W.Krm)*

Petugas rekam medis mengadakan rapat internal yang biasa dilaksanakan satu bulan sekali, tetapi tidak menutup kemungkinan akan diadakan seminggu sekali ataupun evaluasi setiap hari guna melihat kekurangan dan kesulitan yang dialami para petugas rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya.

*“Untuk reward sendiri ada dari rumah sakit langsung, dan untuk punishment biasa berupa teguran dari atasan” (W.Pp1)*

Petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya mendapatkan *reward* diberikan langsung dari pihak rumah sakit, *punishment* sendiri dalam berbentuk teguran secara personal ataupun membuat surat permohonan maaf.

Budaya adalah pola yang sesungguhnya menghubungkan semua aspek kehidupan organisasi. Dengan demikian, budaya merupakan hasil dari banyak kekuatan berbe da di dalam dan di luar organisasi dan tidak sedikit diantaranya yang merupakan sejarah. Akibatnya sebuah budaya adalah merupakan sebuah gejala sistem. Budaya manajemen adalah pola dasar yang diterima oleh manajemen untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk karyawan yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota unit. Untuk itu harus diajarkan kepada anggota termasuk anggota yang baru sebagai suatu cara yang benar dalam mengkaji, berpikir dan merasakan masalah yang dihadapi (Sari, 2013).

Menurut peneliti, petugas rekam medis di unit tempat pendaftaran pasien pada Rumah Sakit Brawijaya Tk.III Surabaya sudah memiliki budaya manajemen yang sangat bagus, seperti yang sudah dikutip. Secara tidak langsung menggambarkan bagaimana ikatan keluarga antara petugas unit tempat pendaftaran pasien dengan petugas rekam medis maupun kepala rekam medis sangat bagus.