

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden

**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG****LEMBAR PERMOHONAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN**

Yth.

Petugas Rekam Medis calon subyek penelitian

Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. 3 Surabaya

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Laras Ayu Sukma Pratiwi

NIM : 195022

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya”. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan petugas rekam medis untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang, Maret 2022

Laras Ayu Sukma Pratiwi
NIM 195022

Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Informan Penelitian



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian checklist dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Surabaya, 2022

Subjek Penelitian

(.....)



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

PEDOMAN WAWANCARA

Informan Kunci

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah bagaimana Kinerja Petugas Rekam Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Tk.III Brawijaya Surabaya.

I. Jadwal Wawancara

1. Tanggal, hari :
2. Waktu mulai dan selesai :

II. Identitas Informan

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Bagian/Unit :

Daftar Pertanyaan :

1. Kemampuan Pribadi

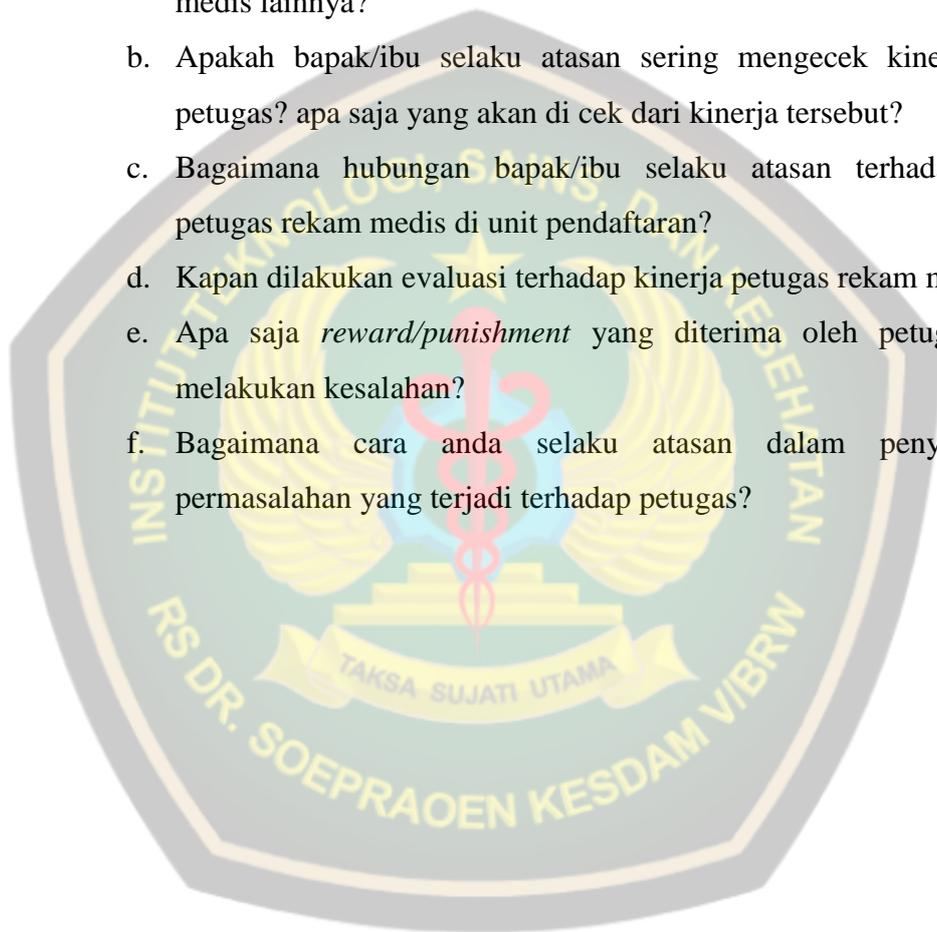
- a. Apakah kompetensi dasar itu sangat mendukung dalam pelayanan? Kompetensi dasar apa saja yang diperlukan?
- b. Apakah ada bimbingan terkait dengan petugas yang belum memenuhi standar kemampuan petugas rekam medis? Jika ada dalam bentuk apa?
- c. Apakah ada pelatihan rutin yang diberikan kepada para petugas?

2. Prosedur Kerja

- a. Bagaimana prosedur kerja disini?
- b. Apakah SOP yang tersedia sesuai dengan keadaan saat dilapangan?
- c. Bagaimana alur pendaftaran?
- d. Bagaimana kebijakan dalam unit pendaftaran?

3. Budaya Manajemen

- a. Bagaimanakah kerja sama petugas unit pendaftaran dan unit rekam medis lainnya?
- b. Apakah bapak/ibu selaku atasan sering mengecek kinerja dari petugas? apa saja yang akan di cek dari kinerja tersebut?
- c. Bagaimana hubungan bapak/ibu selaku atasan terhadap para petugas rekam medis di unit pendaftaran?
- d. Kapan dilakukan evaluasi terhadap kinerja petugas rekam medis?
- e. Apa saja *reward/punishment* yang diterima oleh petugas jika melakukan kesalahan?
- f. Bagaimana cara anda selaku atasan dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi terhadap petugas?





**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

PEDOMAN WAWANCARA

Informan Utama

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Pada Unit Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah bagaimana Kinerja Petugas Rekam Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Tk.III Brawijaya Surabaya.

- I. Jadwal Wawancara
 1. Tanggal, hari :
 2. Waktu mulai dan selesai :
- II. Identitas Informan
 1. Umur :
 2. Jenis Kelamin :
 3. Jabatan :
 4. Bagian/Unit :

Daftar Pertanyaan :

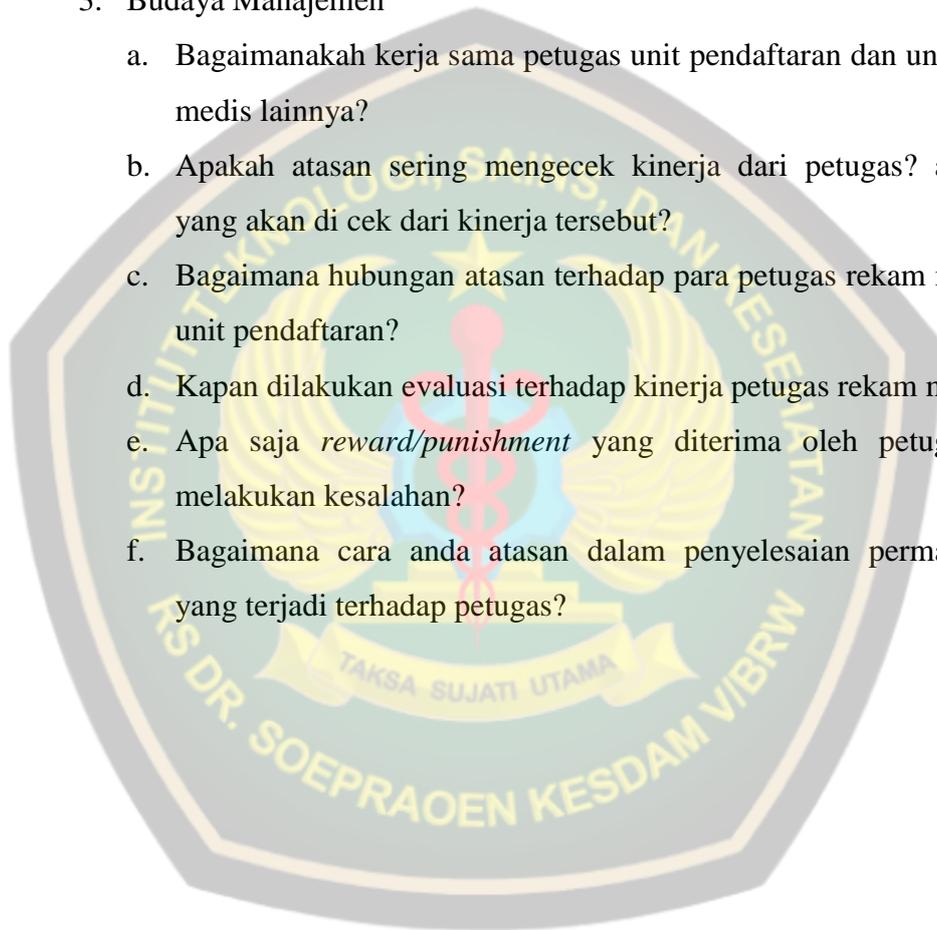
1. Kemampuan Pribadi
 - a. Apakah kompetensi dasar itu sangat mendukung dalam pelayanan? Kompetensi dasar apa saja yang diperlukan?
 - b. Apakah ada bimbingan terkait dengan petugas yang belum memenuhi standar kemampuan petugas rekam medis? Jika ada dalam bentuk apa?
 - c. Apakah ada pelatihan rutin yang diberikan kepada para petugas?

2. Prosedur Kerja

- a. Bagaimana prosedur kerja disini?
- b. Apakah SOP yang tersedia sesuai dengan keadaan saat dilapangan?
- c. Bagaimana jika pasien tidak membawa identitas yang lengkap saat berobat? Bagaimana prosedurnya?

3. Budaya Manajemen

- a. Bagaimanakah kerja sama petugas unit pendaftaran dan unit rekam medis lainnya?
- b. Apakah atasan sering mengecek kinerja dari petugas? apa saja yang akan di cek dari kinerja tersebut?
- c. Bagaimana hubungan atasan terhadap para petugas rekam medis di unit pendaftaran?
- d. Kapan dilakukan evaluasi terhadap kinerja petugas rekam medis?
- e. Apa saja *reward/punishment* yang diterima oleh petugas jika melakukan kesalahan?
- f. Bagaimana cara anda atasan dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi terhadap petugas?



Lampiran 5 Formulir Observasi



D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG

OBSERVASI

No.	Kegiatan	Keterangan
1	Kemampuan Pribadi	
	a. Mahir dalam menggunakan komputer	Petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya sudah mahir dalam menggunakan komputer (Ob.1a)
	b. Mempunyai komunikasi yang baik	Petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya mempunyai komunikasi yang baik dikarenakan setiap hari berinteraksi dengan pasien (Ob.1b).
	c. Pekerjaan petugas sudah sesuai dengan prosedur tetap	Petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang tertulis (Ob.1c).
	d. Petugas menjaga kebersihan sarana dan prasarana	Petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya selalu merapikan dan membersihkan tempat kerjanya sebelum pulang (Ob.1d).
	e. Waktu yang diperlukan dalam meng- <i>entry</i> data pasien	Petugas rekam medis Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya memerlukan waktu meng- <i>enty</i> sekitar 3-5 menit (Ob.1e)

2	Prosedur Kerja	
	a. Adanya SOP pendaftaran pasien rawat jalan	Sudah tersedia (Ob.2a)
	b. Adanya SOP pendaftaran pasien rawat inap	Sudah tersedia (Ob.2b)
	c. Adanya alur pendaftaran pasien rawat jalan	Sudah tersedia (Ob.2c)
	d. Adanya alur pendaftaran rawat inap	Sudah tersedia (Ob.2d)
	e. Adanya alur penulisan berkas rekam medis	Sudah tersedia (Ob.2e)
3	Budaya Manajemen	
	a. Hubungan antara unit pendaftaran dengan unit rekam medis lainnya	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).
	b. Atasan sering berkunjung dalam unit	Kepala rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya mempunyai ruangan yang menjadi satu dengan petugas rekam medis lainnya, berdasarkan hal tersebut kepala rekam medis setiap hari selalu mengecek dan mengawasi kinerja petugas rekam medis (Ob.3b).

	c. Hubungan antara petugas dan kepala unit rekam medis	Petugas rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya mempunyai hubungan yang baik dengan kepala rekam medis selaku atasan (Ob.3c)
--	--	--



TABEL NARASI DAN KATEGORISASI FAKTA SEJENIS

Kategori Fakta Sejenis	Temuan	Narasi Pematatan Fakta
Kemampuan Pribadi	<p><i>“harus pandai menggunakan komputer, tahu langkah-langkah untuk mendaftarkan pasien, komunikasi yang baik, sama waktu entrynya itu harus cepat.” (W.Pp1)</i></p> <p><i>“Komunikasi mbak, terus ketepatan mengetik dan juga cepetnya mbak” (W.Pp2)</i></p> <p><i>“Mungkin cara bicarannya tidak terburu-buru dan jelas, wajib bisa menggunakan computer karena setiap hari menggunakannya” (W.Pp3)</i></p> <p><i>“Menguasai komputer, komunikasi harus baik dikarenakan menghadapi pasien, ketepatan dan cepatan untuk memberikan berkas ke pol. Kalau bisa lulusan rekam medis, sarjana rekam medis, SMK komputer, yang berikutnya SMK” (W.Krm)</i></p>	<p>Petugas pendaftaran pada Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya harus memiliki kompetensi yaitu, pandai mengoperasikan komputer, paham langkah-langkah mendaftarkan pasien pada system, tepat waktu, bisa berkomunikasi yang baik dengan pasien dan lulusan rekam medis, sarjana rekam medis, SMK komputer dan SMK jurusan lain. Faktanya petugas pendaftaran di Rumah Sakit Brawijaya belum memenuhi peraturan yang diwajibkan untuk memiliki kualifikasi lulusan rekam medis.</p>

	<p><i>“Kalau bimbingan khusus itu biasa dari pihak BPJS yang mengadakan dikarenakan saat adanya pembaruan data untuk pengisian kolom baru di softwarena.” (W.Krm)</i></p> <p><i>“Awalnya dulu diajari saat pertama masuk kerja disini sampai bisa” (W.Pp1)</i></p> <p><i>“Waktu kita awal masuk sini diberi pelatihan, seperti dulu ada beauty class tapi itu udah lama sebelum pandemi” (W.Pp2)</i></p>	<p>Bimbingan yang diberikan kepada petugas diawal masuk dan jika terdapat pembaruan system dari pihak BPJS, tim petugas BPJS langsung yang akan memberikan bimbingan kepada petugas pendaftaran terkait system, tetapi sebelum pandemi berlangsung sudah ada kelas kecantikan untuk para petugas yang bekerja di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya.</p>
Prosedur Kerja	<p><i>“Sudah sesuai mbak” (W.Pp1)</i></p> <p><i>“Mereka mengerjakan sesuai dengan jobdesk masing-masing dan bisa menempatkan pasien agar dilayani dengan baik” (W.Krm)</i></p>	<p>Setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh petugas rekam medis sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan pada rumah sakit.</p>
	<p><i>“Petugas akan mencari data dengan nama, tempat dan tanggal lahir serta alamat di computer pendaftaran IGD. Kalau pasien IGD bisa ditangani terlebih dahulu dan keluarganya bisa menyelesaikan administrasinya” (W.Pp2)</i></p>	<p>Pasien IGD akan ditangani langsung oleh perawat/dokter, sedangkan wali/keluarga pasien diarahkan untuk menuju administrasi untuk melengkapi administrasi pasien. Sedangkan pasien yang akan berobat bisa dicetakkan kartu kembali saat mereka kehilangan kartu berobatnya.</p>

	<p><i>“Ada dua alur nih, kita tanya kartu berobatnya kemana? Kalau hilang kita cetakkan lagi tetapi berbayar” (W.Pp4)</i></p>	
Budaya Manajemen	<p><i>“Bagus mbaks, karena kita ditanamkan dari awal kalau teman nya kosong atau tidak hadir, bisa dibantu. Dan juga kita sering melakukan kumpul bersama atau buka bersama saat ramadhan” (W.Pp2)</i></p>	<p>Petugas rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya saling membantu satu sama lain. Misalnya saat di unit pendaftaran terdapat kekosongan atau kekurangan personil, petugas rekam medis lain bersedia membantu mengisi kekosongan dari petugas pendaftaran tersebut.</p>
	<p><i>“Saling membantu satu sama lain. kalau bagian depan butuh bantuan yang belakang ke depan untuk membantu, gitu sebaliknya mbak” (W.Pp1)</i></p>	
	<p><i>“Baik pastinya mbak, karena mereka itu satu sinergi jika salah satunya tidak mendukung pasti tidak bisa berjalan dengan baik” (W.Krm)</i></p>	
	<p><i>“Iya saya mengawasi, memberikan arahan, bimbingan dan bertugas untuk meminimalisir complain dari dokter dan poli-poli” (W.Krm)</i></p>	

<p><i>“Iya setiap hari beliau selalu cek setiap hari, karena juga ruangnya jadi satu lingkungan”</i> (W.Pp1)</p>	<p>pengawasan, memberikan arahan, dan bimbingan untuk meminimalisir komplain dari dokter dan poli-poli.</p>
<p><i>“.Setiap bulan biasanya ada rapat internal”</i> (W.Pp1)</p>	
<p><i>“Tergantung mbak, dari kita ada kesulitan atau tidak. Kalau ada bisa diadakan seminggu sekali”</i> (W.Pp2)</p>	<p>Petugas rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya melakukan evaluasi atau rapat internal sebulan sekali. Jikapun terdapat kesulitan dari para petugas, akan dilaksanakan rapat kecil setiap hari atau minggu.</p>
<p><i>“Setiap bulan, rapat kecil jika ada kesulitan atau kekurangan. Tapi untuk evaluasi kekurangan kita lakukan setiap harinya”</i> (W.Krm)</p>	
<p><i>“Selama ini belum ada yang kena punishment, untuk reward inginnya memberikan sesuatu tetapi masih belum terlaksanakan karena saya juga baru menjabat jadi kepala rekam medis disini mbak”</i> (W.Krm)</p>	<p>Petugas rekam medis di Rumah Sakit Brawijaya Tk. III Surabaya mendapatkan <i>reward</i> diberikan langsung dari rumah sakit saat berhasil mencapai target ataupun membuat suatu prestasi, dan untuk <i>punishment</i> dalam bentuk teguran ataupun membuat surat permohonan maaf.</p>
<p><i>“Untuk reward sendiri ada dari rumah sakit langsung, dan untuk punishment biasa berupa teguran dari atasan”</i> (W.Pp3)</p>	

	<p><i>“Belum pernah ada yang fatal mbak, kita membuat permohonan maaf saja mbak”</i></p> <p>(W.Pp2)</p>	
--	---	--



