

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit

4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Panti Waluya



Gambar 4. 1 Profil Rumah Sakit

Sumber observasi 2022

Cikal bakal Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang bermula dari kedatangan 2 orang suster Misericordi dari negeri Belanda kewilayah Malang pada tanggal 4 Agustus 1929. Kedatangan mereka merupakan tanggapan positif atas undangan Uskup Malang, Mgr. Van der pas kepada kongregasi Zuster van de ChristelijneScholen van Barmhartigheid, untuk berkarya di bidang kesehatan di wilayah Malang, yang pada saat itu masyarakatnya masih membutuhkan banyak sarana pelayanan kesehatan. Dengan berbekal semangat belas kasih, pada tanggal 2 November 1929 menyusul datang 5 orang suster dari belanda ke Malang. Mereka adalah : Sr. Catherine de sianne, Sr. Martha Maria, Sr.Clara, Sr. Marie Josephine dan Sr. Clara Maria untuk mempersiapkan karya dipoliklinik, yang semula merupakan bangunan rumah milik Prof. Liber, terletak di Jl. Sawahan 49-51 Malang.

Pada tanggal 1 Desember 1929 para suster menerima penyerahan Klinik dan bangunan rumah dari Prof. Leber dan MGR. Van der Pas memberkati klinik

tersebut. Sejak saat itu klinik tersebut diganti dengan nama : Rooms Katoliek Ziekenhuis “St.

Maria Magdalena Postel” (RKZ). Perluasan klinik dimulai pada tahun 1930 dengan manambah sebuah bangunan pavilium untuk kelas 1 (ruang ST. Yosep) dengan 12 tempat tidur. Dalam perjalanan waktu ,nama rumah sakit panti waluya sawahan” malang pada tanggal 26 Februari 1956. Berbagai perkembangan dan perbaikan terus dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Sesuai penetapan kelas yang semula RS. Panti Waluya Sawahan termasuk Rumah Sakit Umum tipe C pada tanggal 05 Juli 2017 (5 tahun dengan syarat) dalam SK Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Jawa Timur UPT. Pelayanan perizinan terpadu no. P2T/9/03.22/01/VII/2017, Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan termasuk Rumah sakit Umum tipe B, yang memenuhi persyaratan rumah sakit modern dengan segala fasilitas medis/non medis, dan menjadi sarana rujukan dari berbagai sarana kesehatan lainnya, hingga pada tahun 2019 RS.

Panti Waluya Sawahan Malang telah memiliki 201 tempat tidur. Setelah melewati beberapa jaman, sejak masa penjajahan kolonial, masa Kemerdekaan Indonesia, Pasca kemerdekaan, Orde Baru, sampai masa reformasi yang berlangsung sampai saat ini, keberadaan Rs. Panti Waluya Sawahan sungguh diyakini sebagai suatu anugrah dan penyelenggaraan Allah yang penuh cintakasih. Dengan iman, harapan dan kasih, RS. Panti Waluya sawahan berproses menghadapi berbagai tantangan dan kebutuhan disetiap jaman guna membangun manusia sehat Indonesia, salah satu cermin manusia bermartabat, yang merupakan harta tak ternilai dalam mendukung pembangunan nasional.

4.1.2 Profil Rumah Sakit Panti Waluya

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. Nomor Kode RS | : 3573055 |
| 2. Nama Rumah Sakit | : PANTI WALUYA SAWAHAN |
| 3. Jenis Rumah Sakit | : Rumah Sakit Umum |
| 4. Kelas Rumah Sakit | : B |

5. Nama Direktur : dr. Lisa Setiawati, MMRS
6. Nama penyelenggara RS : Yayasan Karya Misericordia
7. Status Penyelenggara Swasta : Katholik
8. Alamat : Jl. Nusakambangan No. 56 Malang
9. No.Telepon : (0341)362017,366033,361507
10. Fax : (0341) 354068
11. Website : <http://www.pantiwaluya.org>
12. Email : rkz.sawahan@pantiwaluya.org
13. Status Tanah : Status Hak Milik
14. Status Izin Operasional :
 - a. Nomor : P2T/9/03.22/01/VII/2017
 - b. Tanggal : 05 Juli 2017
 - c. Oleh : Walikota Malang
15. Masa berlaku : 5 Tahun
16. Surat penetapan Kelas :
 - a. Nomor : P2T/9/03.22/01/VII/2017
 - b. Tanggal : 05 Juli 2017
 - c. Oleh : Pelayanan Perizinan Terpadu
 - d. Jenis izin : Operasional Rumah Sakit Umum Swasta kelas B
 - e. Sifat : 5 Tahun dengan syarat
17. Akreditasi Rumah Sakit :
 - a. Pentahapan : Tingkat Paripurna
 - b. Status : Penuh
 - c. Tanggal Akreditasi : 4 November 2018 S/D 3 Desember 2021

4.1.3 Visi, Misi, Motto dan Tujuan Rumah Sakit

a. Visi

Menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat yang menjami keselamatan pasien dan bersumber pada cinta kasih serta di jiwai moral katolik

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan holistic berdasarkan cinta kasih dengan mengutamakan keselamatan pasien.
- 2) Memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien dengan penuh keramah tamahan dan menghormati martabat manusia.
- 3) Memberikan pelayanan yang bermutu, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan.
- 4) Mengupayakan pelayanan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, golongan dan agama
- 5) Mengembangkan sumberdaya manusia agar semakin profesional dan berdedikasi tinggi.
- 6) Mengembangkan rumah sakit secara maksimal dengan disemangati jiwa belas kasih
- 7) Memberikan pendampingan dengan penuh kasih melalui pelayanan pastoral care.

c. Tujuan

- 1) Terselenggaranya pelayanan kesehatan secara holistic, cepat, aman, terkoordinasi dan terpadu
- 2) Terselenggaranya pelayanan pastoral yang sempurna beretika

d. Motto

“Orang sakit adalah sahabatku.”

4.1.4 Jenis Pelayanan Rumah Sakit Panti Waluya

a. Pelayanan Medik Umum

- 1) Poliklinik Umum
- 2) Poliklinik Gigi dan Mulut
- 3) Poliklinik Ibu, Anak, dan KB

- b. Pelayanan Gawat Darurat
 - 1) Pelayanan Gawat Darurat 24 jam & 7 hari seminggu
 - c. Pelayanan Medik Dasar
 - 1) Penyakit Dalam
 - 2) Kesehatan Anak
 - 3) Bedah
 - 4) Obstetri & Ginekologi
 - d. Pelayanan Spesialis Penunjang Medik
 - 1) Radiologi
 - 2) Patologi Klinik
 - 3) Bank Darah
 - 4) Anestesiologi
 - 5) Rehabilitasi Medik
 - 6) Hemodialisa
 - 7) Endoscopy
 - 8) Bronchoscopy
 - e. Pelayanan Medik Spesialis Lain
 - 1) Mata
 - 2) THT
 - 3) Syaraf
 - 4) Kedokteran Jiwa
 - 5) Paru
 - 6) Bedah Othopedi
 - 7) Bedah Urologi
 - 8) Bedah Digestif
 - 9) Bedah Anak
 - 10) Bedah Syaraf
 - 11) Bedah Plastik & Rekonstruksi
 - 12) Bedah Onkologi
 - 13) Bedah Gigi & Mulut
 - 14) Kulit & Kelamin
- 
- The logo of RS DR. SOEPRAOEN KESDAM VIBRW is a shield-shaped emblem. It features a central red caduceus (a staff with two snakes) superimposed on a blue gear. The gear is flanked by two golden wings. Above the gear is a yellow star. The shield is surrounded by a yellow border containing the text 'RS DR. SOEPRAOEN KESDAM VIBRW' at the bottom and 'TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN' at the top. A yellow banner at the bottom of the shield contains the motto 'TAKSA-SUJATI-UTAMA'.

f. Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan

- 1) Asuhan Keperawatan
- 2) Asuhan Kebidanan

g. Pelayanan Penunjang Klinik

- 1) Perawatan Intensif
- 2) Pelayanan Darah
- 3) Gizi
- 4) Farmasi
- 5) Sterilisasi
- 6) Rekam Medis
- 7) Gas Medis

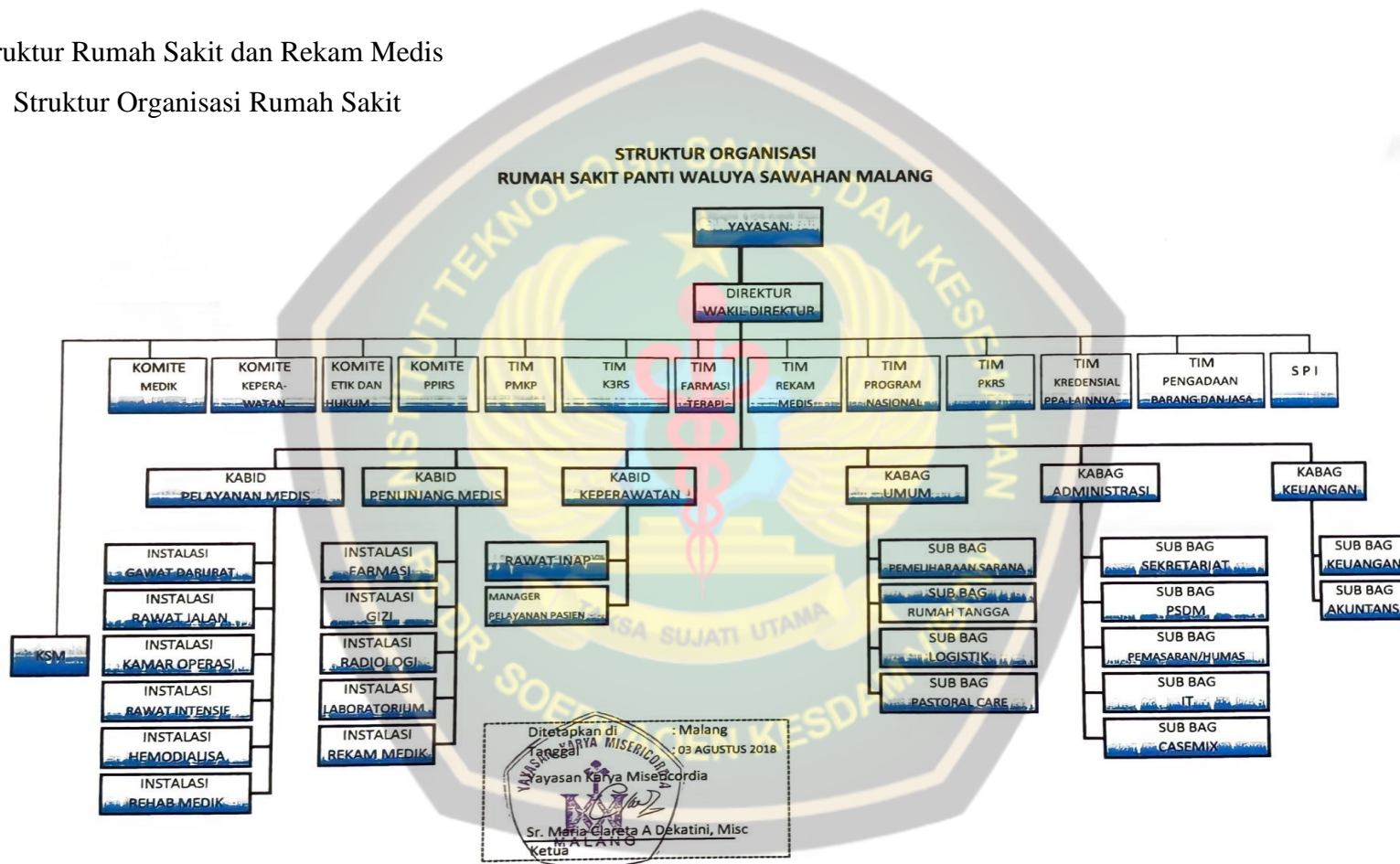
h. Pelayanan Penunjang Non Klinik

- 1) Laundry / Linen
- 2) Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas
- 3) Pengelolaan Limbah Cair dan Padat
- 4) Gudang
- 5) Ambulance
- 6) Komunikasi
- 7) Ruang Duka
- 8) Pemadam Kebakaran
- 9) Penampungan Air Bersih



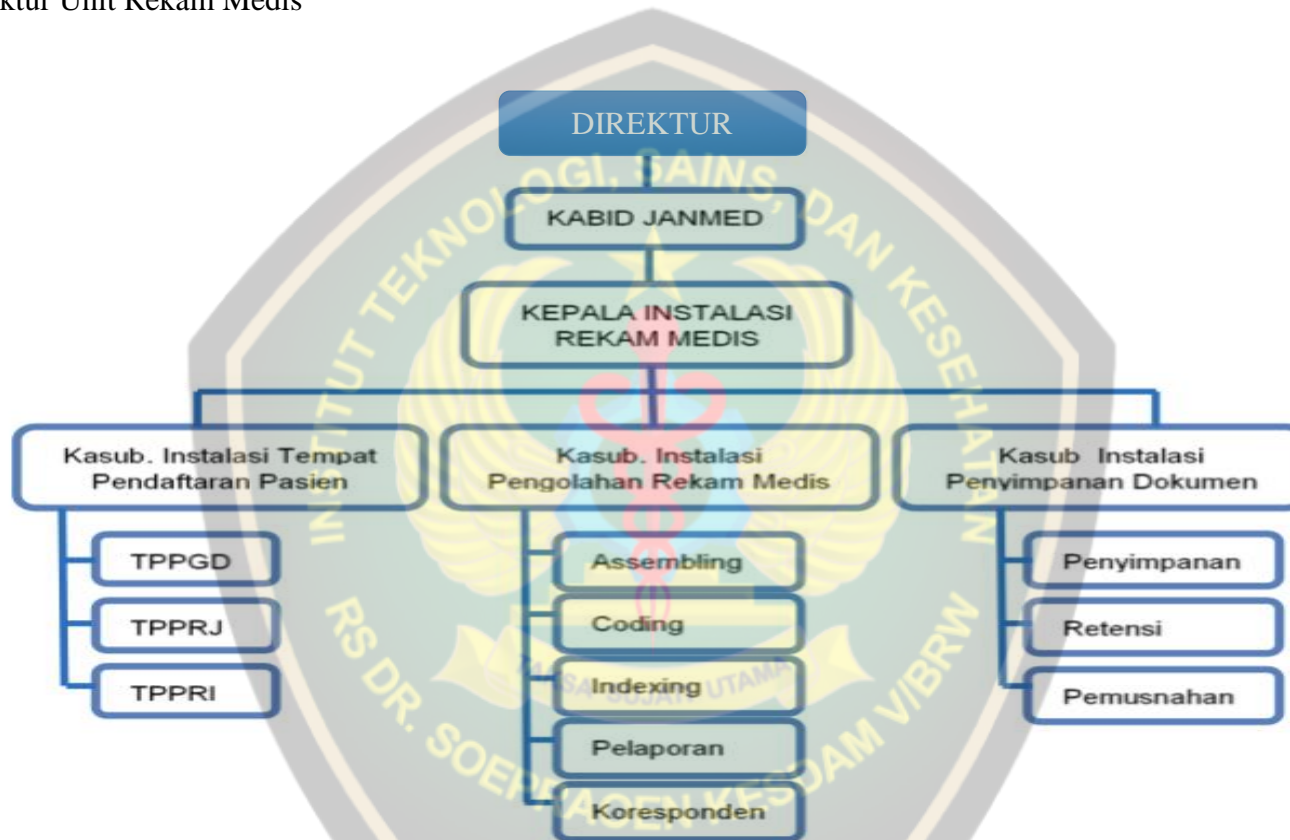
4.1.5 Struktur Rumah Sakit dan Rekam Medis

a. Struktur Organisasi Rumah Sakit



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit
Sumber Observasi 2022

b. Struktur Unit Rekam Medis



Gambar 4.2 Struktur Unit Rekam Medis
Sumber Observasi 2022

4.2 Hasil

4.2.1 Hasil analisis frekuensi tabel

Berikut Hasil Analisis Frekuensi:

1. Frekuensi Tabel Kinerja Petugas

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SS | 15 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (SS) sangat setuju yang berjumlah 15 responden

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 2 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| | SS | 13 | 86.7 | 86.7 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 2 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 13 responden.

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 4 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | SS | 11 | 73.3 | 73.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 4 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 11 responden.

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 4 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | SS | 11 | 73.3 | 73.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 4 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 11 responden.

X1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 4 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | SS | 11 | 73.3 | 73.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 4 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 11.

X1.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | RG | 1 | 6.7 | 6.7 | 13.3 |
| | ST | 6 | 40.0 | 40.0 | 53.3 |
| | SS | 7 | 46.7 | 46.7 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 6 responden, (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 7 responden, (RG) Ragu-Ragu yang berjumlah 1 responden, dan (TS) tidak Setuju berjumlah 1 responden

X1.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 1 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | SS | 14 | 93.3 | 93.3 | 100.0 |
| Total | | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 1 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 14 responden

X1.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | SS | 8 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| Total | | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 7 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 8 responden.

X1.9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 3 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | SS | 12 | 80.0 | 80.0 | 100.0 |
| Total | | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 3 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 12 responden.

X1.10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | RG | 1 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | ST | 5 | 33.3 | 33.3 | 40.0 |
| | SS | 9 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| Total | | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 5 responden, (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 9 responden, dan (RG) Ragu-Ragu yang berjumlah 1 responden.

X1.11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 5 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | SS | 10 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| Total | | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 5 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 10 responden

X1.12

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 4 | 26.7 | 26.7 | 26.7 |
| | SS | 11 | 73.3 | 73.3 | 100.0 |
| Total | | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 4 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 11 responden.

X1.13

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 6 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | SS | 9 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 6 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 9 responden

X1.14

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | SS | 8 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 7 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 8 responden

X1.15

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SS | 15 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (SS) sangat setuju yang berjumlah 15 responden.

X1.16

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 6 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | SS | 9 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 6 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 9 responden

X1.17

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 5 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | SS | 10 | 66.7 | 66.7 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 6 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 9 responden

2. Frekuensi tabel Faktor Ketidاكلengkapan

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | ST | 8 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidاكلengkapan

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 8 responden sedangkan yang menjawab (STS) Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 7.

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | TS | 3 | 20.0 | 20.0 | 66.7 |
| | ST | 4 | 26.7 | 26.7 | 93.3 |
| | SS | 1 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidاكلengkapan

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 4 responden, (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 1 responden, (TS) yang berjumlah 3 responden, dan (STS) Sangat Tidak Setuju berjumlah 7 responden

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | TS | 3 | 20.0 | 20.0 | 66.7 |
| | RG | 4 | 26.7 | 26.7 | 93.3 |
| | ST | 1 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidاكلengkapan

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 1 responden, (RG) Ragu-Ragu yang berjumlah 4 responden, (TS) yang berjumlah 3 responden, dan (STS) Sangat Tidak Setuju berjumlah 7 responden.

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | TS | 1 | 6.7 | 6.7 | 53.3 |
| | ST | 2 | 13.3 | 13.3 | 66.7 |
| | SS | 5 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidاكلengkapan

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 5 responden, (ST) Setuju yang berjumlah 2 responden, (TS) yang berjumlah 1 responden, dan (STS)Sangat Tidak Setuju berjumlah 7 responden

X2.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 7 | 46.7 | 46.7 | 46.7 |
| | TS | 8 | 53.3 | 53.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidاكلengkapan

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (TS) Tidak Setuju yang berjumlah 8 responden sedangkan yang menjawab (STS) Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 7 responden

3. Frekuensi tabelw1 Prosedur Klaim Asuransi

Y1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SS | 15 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (SS) sangat setuju yang berjumlah 15 responden

Y2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SS | 15 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (SS) sangat setuju yang berjumlah 15 responden

Y3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ST | 1 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | SS | 14 | 93.3 | 93.3 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (ST) Setuju yang berjumlah 1 responden sedangkan yang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 14 responden.

Y4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | RG | 1 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | ST | 5 | 33.3 | 33.3 | 40.0 |
| | SS | 9 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 15 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa pengisian kuesioner terhadap responden petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang menjawab (SS) Sangat Setuju yang berjumlah 9 responden, (ST) Setuju yang berjumlah 5 responden sedangkan yang menjawab (RG) Ragu-Ragu berjumlah 1 responden.

4.2.2 Uji t Variabel Pertama secara Parsial

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.398 | 2.708 | | 4.748 | .000 |
| | KINERJA_PETUGAS | .076 | .034 | .529 | 2.246 | .043 |

a. Dependent Variable: PROSEDUR_KLAIM_ASURANSI

Tabel 4.27 Data Coefficients Variabel Kinerja Petugas

$$t_{tabel} = t \left(\frac{\alpha}{2} : n - k - 1 \right)$$

$$\begin{aligned} \alpha = 5\% &= t \left(\frac{0,05}{2} : 15 - 2 - 1 \right) \\ &= 0,025 : 12 = 217881 (2,179) \end{aligned}$$

Nilai sign 0,055 > 0,05

$T_{hitung} > T_{tabel}$

2,246 > 2,179

Interprestasinya :

Sesuai dengan tabel Coefficients yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan kinerja petugas rekam medis (X_1) terhadap prosedur klaim asuransi (Y) adalah $0,043 < 0,05$ dan nilai T_{hitung} 2,246 > nilai T_{tabel} 2,179 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja petugas rekam medis terhadap prosedur klaim asuransi.

4.2.3 Uji t Variabel Kedua secara Parsial

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|----------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 20.258 | .335 | | 60.557 | .000 |
| | TOTAL_FAKTOR_KETIDAK LENGKAPAN | -.071 | .026 | -.598 | -2.692 | .018 |

a. Dependent Variable: TOTAL_PROSEDUR_KLAIM

Tabel 4.28 Data Coefficients Variabel Faktor Ketidاكلengkapan

$$t_{tabel} = t \left(\frac{\alpha}{2} : n - k - 1 \right)$$

$$a = 5\% = t \left(\frac{0,05}{2} : 15 - 2 - 1 \right)$$

$$= 0,025 : 12 = 217881 (2179)$$

Nilai sign 0,018 > 0,05

$T_{hitung} > T_{tabel}$

$-2,692 < 2,179$

Interprestasinya :

Sesuai dengan tabel coefficients yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan faktor ketidaklengkapan (X_2) terhadap prosedur klaim (Y) adalah $0,018 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} -2,692 <$ nilai $T_{tabel} 2,179$. Maka H_{01} diterima dan H_{a2} ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh faktor ketidaklengkapan terhadap prosedur klaim asuransi.

4.2.4 Uji f Variabel Pertama dan Kedua secara bersama-sama

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2.769 | 2 | 1.385 | 3.347 | .070 ^b |
| | Residual | 4.764 | 12 | .414 | | |
| | Total | 7.733 | 14 | | | |

a. Dependent Variable: PROSEDUR_KLAIM_ASURANSI

b. Predictors: (Constant), FAKTOR_KETIDAKLENGKAPAN, KINERJA_PETUGAS

Tabel 4.29 Data Anova

Uji X_1 dan X_2 terhadap Y

Nilai signifikan < 0,05

Nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel}

Nilai $F_{tabel} = 3,89$

Nilai sign 0,070 < 0,05

Nilai $F_{hitung} 3,347 <$ nilai $F_{tabel} 3,89$

Interprestasinya :

Dari tabel Anova dapat diketahui nilai signifikan untuk Pengaruh Kinerja (X_1) dan Faktor Ketidاكلengkapan (X_2) terhadap Prosedur Klaim Asuransi (Y) adalah sebesar $0,070 < 0,05$ dan $F_{hitung} 3,347 >$ nilai $F_{tabel} 3,89$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_{03} di terima dan H_{a3} ditolak. Artinya tidak terdapat

pengaruh Kinerja Petugas (X_1) dan Faktor Ketidaklengkapan (X_2) terhadap Prosedur Klaim Asuransi (Y) secara signifikan.

4.3 Pembahasan

a. Pengaruh Kinerja Petugas terhadap prosedur klaim asuransi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, tabel Coefficient diketahui bahwa nilai signifikan 0,043 dan nilai t_{hitung} 2,246 > nilai t_{tabel} 2,179 maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja petugas rekam medis terhadap prosedur klaim asuransi.

Kinerja adalah prestasi atau kemampuan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan didalam organisasi. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu, yang meliputi faktor individu adalah kemampuan, keahlian dan latar belakang serta demografi. faktor psikologis meliputi persepsi, sikap, personality, pembelajaran dan motivasi.

Hal yang dikutip dalam Susanti (2013) menyatakan kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika pemborosan kerusakan, dan pemeliharaan alat

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Arti kata kinerja berasal dari taka-kata job performance dan di sebut juga actual performance atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang karyawan. Moeherton (2012: 69)

Menurut UU Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian: Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis

Tata cara pengajuan klaim

- 1) Nasabah menyiapkan dokumen yang diperlukan
- 2) Nasabah melakukan pengisian formulir pengajuan klaim
- 3) Menyerahkan dokumen ke pihak asuransi
- 4) Pihak asuransi melakukan verifikasi dan analisa
 - a) Bayar, yaitu nasabah menerima pembayaran klaim
 - b) Pending, yaitu nasabah menerima surat pending verifikasi lanjutan/kelengkapan dokumen
 - c) Tolak, yaitu nasabah menerima surat penolakan

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor kinerja petugas memberikan kesan tersendiri yang mempengaruhi prosedur klaim asuransi bahwa nilai signifikan 0,043 dan nilai thitung $2,246 >$ nilai ttabel 2,179 maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja petugas rekam medis terhadap prosedur klaim asuransi. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Semakin baik untuk manajemen Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang sebaiknya meningkatkan Kinerja petugas Rekam Medis agar tidak terjadi keterlambatan dalam klaim asuransi. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Pengaruh faktor ketidaklengkapan berkas terhadap prosedur klaim asuransi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, tabel Coefficient diketahui bahwa nilai signifikan 0,043 dan nilai thitung $-2,692 <$ nilai ttabel 2,179 maka H_0 diterima dan H_{a2} ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh faktor ketidaklengkapan berkas terhadap prosedur klaim asuransi.

Ketidaklengkapan pengisian rekam medis menurut penelitian (Nurhaidah,dkk,2016) disebabkan oleh beberapa factor yaitu :

- 1) Factor petugas (man) yaitu kesadaran dokter untuk mengisi rekam medis kurang, persepsi tentang kelengkapan berkas rekam medis antara petugas

rekam medis dan perawat berbeda dan juga ada tim monitoring dan evaluasi rekam medis

- 2) Factor kebijakan (machine) yaitu tidak ada kebijakan, panduan dan SPO pengisian rekam medis
- 3) Factor procedural (method) yaitu monitoring dan evaluasi terhadap ketidaklengkapan dokumen rekam medis kurang efektif, system pencatatan oleh petugas rekam medis belum berjalan baik dan alur berkas rekam medis tidak sesuai standar
- 4) Factor alat (material) yaitu tidak ada tentang ketidaklengkapan pengisian rekam medis dan tidak ada checklist penilaian kelengkapan rekam medis
- 5) Factor dana (money) yaitu sumber dana terbatas untuk mendukung kelengkapan

Menurut UU Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian: Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis

Tata cara pengajuan klaim

- 1) Nasabah menyiapkan dokumen yang diperlukan
- 2) Nasabah melakukan pengisian formulir pengajuan klaim
- 3) Menyerahkan dokumen ke pihak asuransi
- 4) Pihak asuransi melakukan verifikasi dan analisa
 - a) Bayar, yaitu nasabah menerima pembayaran klaim
 - b) Pending, yaitu nasabah menerima surat pending verifikasi lanjutan/kelengkapan dokumen
 - c) Tolak, yaitu nasabah menerima surat penolakan

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor ketidaklengkapan berkas tidak terdapat mempengaruhi prosedur klaim asuransi bahwa nilai signifikan 0,043 dan nilai thitung $-2,692 < \text{nilai ttabel } 2,179$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak secara parsial. Artinya tidak terdapat pengaruh faktor ketidaklengkapan berkas terhadap prosedur klaim asuransi. Semakin baik untuk manajemen Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang sebaiknya meningkatkan faktor penyebab ketidaklengkapan berkas yang terdiri dari Faktor petugas (*man*), Factor kebijakan

(*machine*), Factor procedural (*method*), Factor alat (*material*), dan Factor dana (*money*).

c. Pengaruh kinerja petugas rekam medis dan faktor ketidaklengkapan berkas rekam medis terhadap klaim asuransi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, tabel ANOVA diketahui bahwa nilai signifikan adalah sebesar $0,070 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 3,347 < \text{nilai } F_{tabel} 3,89$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak secara parsial. Artinya tidak terdapat pengaruh faktor ketidaklengkapan berkas terhadap prosedur klaim asuransi. Kinerja adalah prestasi atau kemampuan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan didalam organisasi. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu, yang meliputi faktor individu adalah kemampuan, keahlian dan latar belakang serta demografi. faktor psikologis meliputi persepsi, sikap, personality, pembelajaran dan motivasi.

Hal yang dikutip dalam Susanti (2013) menyatakan kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika pemborosan kerusakan, dan pemeliharaan alat.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Arti kata kinerja berasal dari kata-kata *job performance* dan di sebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang karyawan. Moeharionto (2012: 69)

Ketidaklengkapan pengisian rekam medis menurut penelitian (Nurhaidah,dkk,2016) disebabkan oleh beberapa factor yaitu :

- 1) Factor petugas (*man*) yaitu kesadaran dokter untuk mengisi rekam medis kurang, persepsi tentang kelengkapan berkas rekam medis antara petugas

rekam medis dan perawat berbeda dan juga ada tim monitoring dan evaluasi rekam medis

- 2) Factor kebijakan (*machine*) yaitu tidak ada kebijakan, panduan dan SPO pengisian rekam medis
- 3) Factor procedural (*method*) yaitu monitoring dan evaluasi terhadap ketidaklengkapan dokumen rekam medis kurang efektif, system pencatatan oleh petugas rekam medis belum berjalan baik dan alur berkas rekam medis tidak sesuai standar
- 4) Factor alat (*material*) yaitu tidak ada tentang ketidaklengkapan pengisian rekam medis dan tidak ada checklist penilaian kelengkapan rekam medis
- 5) Factor dana (*money*) yaitu sumber dana terbatas untuk mendukung kelengkapan

Menurut UU Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian: Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis

Tata cara pengajuan klaim

- 1) Nasabah menyiapkan dokumen yang diperlukan
- 2) Nasabah melakukan pengisian formulir pengajuan klaim
- 3) Menyerahkan dokumen ke pihak asuransi
- 4) Pihak asuransi melakukan verifikasi dan analisa
 - a) Bayar, yaitu nasabah menerima pembayaran klaim
 - b) Pending, yaitu nasabah menerima surat pending verifikasi lanjutan/kelengkapan dokumen
 - c) Tolak, yaitu nasabah menerima surat penolakan

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor kinerja dan faktor ketidaklengkapan berkas tidak terdapat mempengaruhi prosedur klaim asuransi bahwa nilai signifikan adalah sebesar $0,070 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,347 < \text{nilai } t_{tabel} 3,89$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak secara parsial. Artinya tidak terdapat pengaruh faktor ketidaklengkapan berkas terhadap prosedur klaim asuransi.