

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian



Gambar 4 1 Profil Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, adalah sebuah fasilitas layanan kesehatan yang mulai dioperasikan pada tanggal 6 Februari 1973 sebagai Rumah Bersalin/BKIA/Poliklinik, pada tahun 2008 Rumah Bersalin /BKIA mendapatkan izin menjadi Rumah Sakit Khusus yaitu Rumah Sakit Bersalin Siti Miriam. Dan pada tanggal 19 Maret 2014 diresmikan menjadi Rumah Sakit Umum Siti Miriam. RS Siti Miriam berlokasi di JL. dr. Wahidin no 101 Lawang, Malang. Dengan email *sitimiriamrs@gmail.com*.

Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang mempunyai luas tanah 2.757 m² dengan luas bangunan 1.371 m². Kapasitas tempat tidur 50. Secara Geografis Kecamatan Lawang terletak pada Utara wilayah Kabupaten Malang, dan Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang berada di lokasi strategis yaitu jalur utama akses jalan raya menuju kota Surabaya. Selain sebagai akses jalur utama Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang juga sebagai salah satu kawasan industry diwilayah Jawa Timur.

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang merupakan satuan unit usaha yang bergerak dalam bidang pelayan kesehatan yang bersifat swasta dan tidak semata-mata mencari keuntungan melainkan menitik beratkan kepada kemanusiaan.

Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang adalah sebuah fasilitas kesehatan dan pengobatan dengan penanganan dokter spesialis yang telah ahli dalam bidangnya, yang menghadirkan kepada warga Lawang dan sekitarnya sebuah era baru dalam pelayanan kesehatan dan pengobatan berkualitas.

Selain rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Siti Miriam Lawang menyediakan pelayanan intensif (HCU), Instalasi Gawat Darurat 24 jam 7 Hari, Kamar Operasi dan layanan penunjang seperti laboratorium 24 jam, Instalasi Farmasi 24 jam, Ambulance 24 jam dan instalasi gizi.

Sebagai perusahaan yang memberikan jasa, RSU Siti Miriam Lawang memandang penting sumber daya manusia sebagai sumber daya utama dalam usaha jasa layanan kesehatan. Oleh karena itu kami mempunyai komitmen yang kuat untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan.

Dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang semuanya telah mendapat Surat Ijin Praktek dari Dinas Kesehatan Kabupaten Malang. Artinya mereka dapat melakukan praktek sesuai dengan keahlian masing-masing. Dokter jaga pelayanan dan konsultasi langsung diberikan oleh dokter spesialis kami, dilengkapi dengan tim dokter jaga yang berada di rumah sakit 24 jam setiap hari, untuk menangani pasien di Unit Gawat Darurat.

Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang mempunyai staf keperawatan yang telah diberikan pelatihan dan pendidikan intensif, sehingga mereka mempunyai kecakapan secara teknis dan medis dan mempunyai sikap perhatian dan ramah terhadap seluruh pasien. Dengan level pendidikan minimal D3 keperawatan.

Seluruh jajaran staf Rumah Sakit Umum Siti Miriam mulai dari resepsionis, keperawatan, keamanan sampai dengan staf administrasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana disiapkan untuk selalu memberikan bantuan dan pelayanan terbaik demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dalam operasionalnya, didukung oleh staf *Infection Control Management*, yaitu untuk pengendalian, pengawasan dan pencegahan terhadap infeksi atau kontaminasi kuman penyakit. Tim Kesehatan lingkungan, untuk

mengatur perawatan, perbaikan, dan pengkalibrasian alat-alat medis yang digunakan. Unit IPSRS untuk pemeliharaan semua peralatan listrik, AC, kebersihan & perawatan sarana bangunan lainnya. Didukung pula Security, Laundry, dan Administrasi-Keluangan dalam operasional sehari-hari.

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang memiliki Visi Dan Misi, Falsafah, Nilai Dan Tujuan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

Visi :

“Menjadi tanda pelayanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien, berbelas kasih dan professional agar tercipta martabat manusia yang seutuhnya”.

Misi :

- a. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, berbelas kasih sejalan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta kebutuhan masyarakat.
- b. Mengembangkan Rumah Sakit yang menghormati dan menjunjung tinggi hak hidup manusia.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan kepada yang lemah dan menderita, menghormati martabat pribadi manusia, tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan ataupun kedudukan social.
- d. Memberikan pendampingan kasih terhadap pasien

4.2 Mengidentifikasi sistem penyimpanan dan SOP berkas rekam medis di rak *filing* rawat jalan RS Siti Miriam Lawang

Penyimpanan dokumen rekam medis di ruang *filing* Rumah Sakit Siti Miriam Lawang menggunakan sistem desentralisasi. Sedangkan untuk sistem penjajaran dokumen rekam medis untuk poli gigi, umum, bedah, dan syaraf menggunakan sistem angka akhir (*Terminal Digit Filing*), sedangkan untuk poli anak menggunakan sistem angka langsung (*Straight Numerical Filing*). Sesuai dengan hasil observasi bahwa Rumah Sakit Siti Miriam lawang menggunakan sistem penjajaran sistem angka akhir (*Terminal Digit Filing*) untuk berkas pasien poli gigi, umum, bedah, dan syaraf. Sedangkan poli anak menggunakan sistem

SNF (*Straight Numerical Filing*) atau sistem angka langsung (Ob1). Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut :

“Sistem penyimpanan kita menggunakan desentralisasi jadi berkas rekam medis rawat jalan dan rawat inap dipisah. Disini dibagi untuk rawat jalan menjadi 2 ruang. Untuk sistem penjajaran berkas rekam medis rawat jalan poli gigi, umum, bedah dan syaraf kita menggunakan pengembangan TDF khusus untuk poli anak menggunakan SNF.” (W.krm)

Di ruang *filing* Rumah Sakit Siti Miriam Lawang menggunakan sistem desentralisasi dengan sistem penjajaran dokumen rekam medis untuk poli gigi, umum, bedah, dan syaraf menggunakan sistem angka akhir (*Terminal Digit Filing*), sedangkan untuk poli anak menggunakan sistem angka langsung (*Straight Numerical Filing*). Hal ini dikarenakan kurangnya tempat sehingga berkas rekam medis poli anak diletakkan pada rak yang berbeda. Alasan digunakannya sistem penjajaran angka langsung adalah untuk mempermudah petugas dalam pencarian berkas dikarenakan rata-rata petugas bukan merupakan lulusan rekam medis. Meskipun memiliki sistem penjajaran yang berbeda namun sistem penomorannya tetap sama dengan menggunakan sistem *unit numerical*. Jika pasien poli anak akan berobat ke poli umum maka pasien akan dibuatkan berkas poli umum namun dengan nomor rekam medis yang sama.

Sistem desentralisasi yaitu sebuah sistem penyimpanan yang memisahkan dokumen rekam medis rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. (Depkes RI,2006). Penggunaan sistem desentralisasi dengan sistem penjajaran dokumen rekam medis poli gigi, umum, bedah, dan syaraf menggunakan sistem angka akhir (*Terminal Digit Filing*), sedangkan untuk poli anak menggunakan sistem angka langsung (*Straight Numerical Filing*) pada sistem penyimpanan berkas rekam medis rawat jalan ini sudah sesuai dengan teori karena dapat mempermudah petugas dalam pencarian berkas rekam medis sehingga tidak memerlukan waktu yang lama.

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sudah memiliki SOP terkait dengan prosedur penyimpanan dokumen maupun prosedur pengambilan dan pengembalian dokumen rekam medis. Sesuai dengan hasil observasi di Rumah Sakit Siti Miriam bahwa setelah pasien mendaftar petugas tpp akan memberikan slip permintaan berkas kepada petugas filing, kemudian petugas filing mengambil tracer dan memasukkan slip permintaan kedalam tracer, setelah itu petugas permintaan berkas kepada petugas filing, kemudian petugas filing mengambil tracer dan memasukkan slip permintaan kedalam tracer, setelah itu petugas mencari berkas pada rak filing sesuai dengan nama dan nomor rm yang diminta. Setelah ditemukan berkasnya petugas menyelipkan tracer di rak filing sebagai pengganti berkas, kemudian berkas diambil dan diserahkan ke poli (Ob3). Hal tersebut didukung oleh pernyataan informan sebagai berikut :

“ Untuk sistem penyimpanan sudah sesuai dengan sop untuk sistem penyimpanannya kita mengambil berkas dulu di tpp dilihat dulu berkasnya sudah lengkap atau belum, kalo memang belum kita kembalikan kalo memang sudah baru kita sensus kemudian dikembalikan ke penyimpanan.”

Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sudah memiliki SOP baik untuk penyimpanan maupun pengambilan berkas rekam medis. Alur pengambilan berkas rekam medis dimulai dari tempat pendaftaran pasien akan muncul slip permintaan berkas yang kemudian dimasukkan ke dalam tracer dan diberikan kepada petugas filing, kemudian petugas filing mengambilkan berkas dari rak penyimpanan sesuai dengan nama dan nomor rekam medis yang diminta.

Sedangkan untuk alur pengembalian berkas rekam medis berkas dari poli dikembalikan ke tempat pendaftaran pasien, kemudian petugas mengecek kelengkapan pengisian berkas. Jika berkas belum diisi dengan lengkap maka akan dikembalikan ke poli, jika berkas sudah lengkap akan di sensus kemudian di kembalikan ke rak penyimpanan. Saat mengembalikan berkas petugas akan

mengambil kembali tracer yang terselip diantara berkas, dan mengambil slip permintaan untuk dibuang.

Sailendra, (2015:11) menyatakan “*Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan paduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.” Budiharjo (2014) menyatakan “*Standard Operating Procedure (SOP)* adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.” Berdasarkan hasil wawancara dan observasi hal ini sesuai dengan teori karena Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sudah memiliki SOP baik untuk penyimpanan maupun pengambilan berkas rekam medis dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh petugas. Dengan adanya SOP yang mengatur tahapan prosedur kerja petugas ini maka dapat membuat pekerjaan petugas menjadi lebih efektif.

4.3 Mengidentifikasi kepatuhan petugas dalam penggunaan tracer berkas rekam medis di rak *filing* rawat jalan RS Siti Miriam Lawang

Petugas *filing* rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam lawang selalu menggunakan tracer saat mengambil berkas dari rak penyimpanan. Begitu juga saat mengembalikan berkas petugas akan mengambil tracer yang terselip diantara berkas untuk digunakan kembali saat mengambil berkas. Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang saat mengambil berkas petugas memasukkan slip permintaan ke dalam tracer, kemudian dicari berkas sesuai dengan nama dan nomor rm yang diminta. Setelah berkas ditemukan petugas menyelipkan tracer sebagai pengganti berkas kemudian berkas di ambil dan di serahkan ke poli (Ob5). Hal ini didukung dengan pernyataan pernyataan petugas sebagai berikut :

“Untuk petugas mengetahui semua prosedur dan sop, untuk pengambilan berkas kita alurnya dari tpp dulu karena memang pendaftaran dari situ, setelah itu dari tpp ada berkas kecil yang namanya untuk peminjaman untuk dimasukkan kedalam tracer dan diberikan ke bagian filing kemudian

petugas filing mengambil berkas dari rak penyimpanan sesuai dengan nama dan nomor rekam medis.” (W.krm)

Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang petugas filing selalu menggunakan tracer saat pengambilan berkas begitu juga dengan pengembalian berkas petugas akan mengambil tracer yang terselip untuk digunakan kembali. Namun masih ditemukan adanya berkas yang salah letak pada filing rawat jalan Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dikarenakan masih terdapat berkas yang menumpuk karena kurangnya ruang pada rak filing rawat jalan. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat terhadap aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan (Rosa, 2018).

Hal ini sudah sesuai dengan teori karena petugas filing rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sudah menggunakan tracer saat pengambilan berkas rekam medis sesuai dengan prosedur yang ada. Begitu juga pada saat pengembalian berkas rekam medis petugas selalu mengambil tracer yang terselip diantara berkas untuk digunakan kembali pada saat pengambilan berkas kunjungan lainnya. Dengan dipatuhinya SOP yang berlaku ini maka mempermudah petugas dalam pencarian berkas serta meminimalisir terjadinya salah letak berkas.

4.4 Mengidentifikasi kendala penggunaan tracer peminjaman berkas rekam medis di filing rawat jalan RS Siti Miriam.

Tracer di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dibuat dari bahan plastik tebal dengan ketebalan 0.5 mm dengan panjang 30 cm dan lebar 12cm serta memiliki kantong untuk slip permintaan rekam medis. Untuk map berkas rekam medis memiliki panjang 37 cm dengan lebar 30 cm. Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang jumlah tracer yang tersedia belum memenuhi jumlah rata-rata kunjungan setiap harinya. Karena hanya tersedia 50 buah tracer yang digunakan untuk pengambilan berkas sedangkan rata-rata kunjungan per-harinya adalah 70 kunjungan.

“Tracer yang tersedia cuma ada 50 sedangkan jumlah pasien perharinya rata-rata 70 kunjungan.” (W.pf).”



Gambar 4 2 Tracer Filing Rawat Jalan

Di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang *tracer* dibuat dari bahan plastik tebal dengan ketebalan 0.5 mm dengan panjang 30 cm dan lebar 12cm. Kendala pada penggunaan *tracer* adalah *tracer* yang tersedia belum memenuhi jumlah rata-rata kunjungan setiap harinya. Karena hanya tersedia 50 buah *tracer* yang digunakan untuk pengambilan berkas sedangkan rata-rata kunjungan per-harinya adalah 70 kunjungan. Namun setiap berkas kembali dari poli petugas akan mengkodekan dan sensus berkas setelah itu mengembalikan berkas ke rak *filing*. Saat mengembalikan berkas ke rak *filing* petugas akan mengambil *tracer* yang terselip diantara berkas agar dapat digunakan kembali saat mengambil berkas. Namun hal ini kurang efektif karena petugas menjadi double kerja.

Menurut International Federation Health Organization (IFHRO), petunjuk keluar atau *tracer* adalah pengganti rekam medis yang akan dikeluarkan dari penyimpanan untuk tujuan apapun. Pentingnya keberadaan *tracer* mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam menunjukkan dimana rekam medis akan disimpan kembali setelah dikembalikan dari poli. Selain itu, *tracer* juga dapat memastikan bahwa rekam medis setiap kali akan di dipindahkan dari penyimpanan untuk tujuan tertentu harus diganti dengan *tracer* yang menunjukkan dimana letak rekam medis. Jadi *tracer* memungkinkan rekam medis untuk ditelusuri apabila tidak ada di tempat penyimpanan.

Hal ini sudah sesuai dengan teori karena di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang sudah menggunakan *tracer* yang memiliki kantong untuk slip permintaan

agar tidak hilang. Namun kurangnya jumlah tracer membuat kurang efektifnya kerja karena petugas harus double kerja.

