

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Puskesmas

##### 4.1.1 Profil Puskesmas Pakisaji

Puskesmas Pakisaji merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan di Kota Malang yang berlokasi di Jl. Raya Pakisaji No.19, Jatirejo, Pakisaji, Kec. Pakisaji, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65162.



Gambar 4. 1

Puskesmas Pakisaji Malang

Puskesmas Pakisaji memberikan pelayanan kesehatan mulai dari hari Senin – Sabtu. Untuk waktu operasionalnya pada hari Senin – Kamis dimulai pada pukul 08.30 – 12.00 WIB (pendaftaran loket), 08.30 WIB – selesai (pelayanan kesehatan). Untuk hari Jumat dimulai pada pukul 07.30 – 10.00 WIB (pendaftaran loket), 08.30 WIB – selesai (pelayanan kesehatan). Dan untuk hari Sabtu dimulai pada pukul 08.30 – 11.00 (pendaftaran loket), 08.30 – selesai (pelayanan kesehatan). Dan pada hari Minggu dan tanggal merah pelayanan di Puskesmas Pakisaji libur.

#### 4.1.2 Karakteristik Informan

Karakteristik yang dijadikan informan penelitian ini berjumlah 2 orang berkisar antara usia 28 tahun dan usia 29 tahun yang dimana semuanya berdomisili di Kabupaten Pakisaji dan berlatar belakang lulusan D-III Perkam Medis dan Informasi Kesehatan. Salah satu petugas sudah bekerja di Puskesmas Pakisaji Malang selama 7 (Tujuh) Tahun, Dan 1 (satu) orang petugas sudah hampir 5 (lima) tahun. Koordinator unit rekam medis selaku informan utama dengan wawancara terkait prosedur khusus pemeliharaan dokumen, serta instruksi yang diberikan kepada petugas terutama di unit filing tentang pemeliharaan dokumen rekam medis yang baik. Untuk mengetahui kedisiplinan petugas filing dalam mengganti map rekam medis yang rusak Dan juga masalah sarana dan prasarana yang ada di ruangan filing telah memadai atau belum.

Pada informan kunci selaku petugas filing yang bertanggung jawab di ruangan filing, penulis membahas tentang pelatihan petugas terkait pemeliharaan dokumen rekam medis. Kegiatan petugas filing dalam mengganti map rekam medis, membahas terkait kecukupan rak dalam menampung dokumen rekam medis yang banyak, dan kolom rak yang belum sesuai. Bahan rak yang digunakan pada rak filing, serta bahan yang digunakan dalam sampul map rekam medis. Bahkan kertas yang digunakan pada formulir rekam medis dan juga warna tinta.

#### 4.1.3 Identifikasi Faktor Kerusakan Dokumen Rekam Medis Berdasarkan Faktor *Man*

Keberhasilan pelayanan yang diberikan dan berkualitas dapat dilihat dari pengelolaan unit rekam medis dan informasi kesehatan yang didukung dengan tenaga-tenaga profesional. Sumber daya manusia yang memiliki pendidikan yang sesuai dan memiliki kompetensi di bidang ilmu rekam medis yaitu perekam medis. Peranan unit rekam medis dan informasi kesehatan di Puskesmas maupun di fasilitas kesehatan lain merupakan unit pengumpul data, pengolah data menjadi informasi data hingga menyajikan informasi kesehatan kepada pengguna baik internal ataupun eksternal. Dalam mengelola data rekam medis dan informasi kesehatan, seorang Perekam Medis berperan penting dalam meningkatkan mutu

dan informasi kesehatan. Mengingat informasi kesehatan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen, perlu dikelola dengan tepat dan profesional.

Di Puskesmas Pakisaji Malang dihasilkan bahwa sumber daya manusia di unit rekam medis sudah terpenuhi dengan tugas pokok yang telah diberikan, untuk kompetensi petugas masih terdapat 1 (satu) petugas yang lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Ditinjau dari kedisiplinan petugas, kegiatan mengganti dokumen rekam medis yang rusak petugas mengganti map jika ditemukan dan dikerjakan kalau punya waktu luang. Jika pada saat petugas filing mendapat instruksi dari koordinator dalam pemeliharaan dokumen rekam medis petugas filing harus melaksanakan tugas yang diberikan, namun petugas rekam medis belum mengikuti pelatihan khusus yang terkait pemeliharaan dokumen rekam medis. Man yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada sumber daya manusia yaitu terlibat atau berperan secara langsung dalam kegiatan sistem penyimpanan atau filing, dimana sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap penyimpanan dan pemeliharaan dokumen rekam medis adalah petugas rekam medis.

- a. Pengetahuan Petugas Tingkat Pendidikan Petugas, berpengaruh besar dalam tingkat pengetahuan tentang pentingnya menjaga rekam medis. Petugas rekam medis yang baik harus memiliki kompetensi yang baik pula yaitu dengan lulusan perekam medis. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator rekam medis dari 3 petugas RM di Puskesmas Pakisaji Malang diketahui bahwa 2 petugas merupakan lulusan D-3 Rekam Medis dan 1 petugas merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan tupoksi masing-masing yang telah di bagi.
- b. Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah sikap petugas terhadap peraturan yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dalam melakukan suatu pekerjaan. Disiplin kerja dalam penelitian ini yaitu disiplin petugas dalam melaksanakan tata cara pada kegiatan dibagian filing terkait pengelolaan berkas rekam medis. Ditinjau dari petugas dalam penyimpanan dokumen rekam medis, pada saat proses penyimpanan dokumen rekam medis ke rak filing petugas langsung memasukan

tanpa melihat dokumen tersebut rusak, tidak sesuai dengan sampul maupun formulir yang tidak ada. Dan padatnya rak filing petugas mengalami kesulitan dalam memasukan dokumen rekam medis dengan cara di paksa sehingga menyebabkan kerusakan dokumen semakin parah. Jika keadaan rak yang tidak bisa lagi menampung dokumen, maka dokumen tersebut di letakkan dilantai (Ob1a).

Hasil observasi yang dilihat cara petugas dalam pengambilan dokumen rekam medis yaitu, dalam pengambilan dokumen rekam medis dapat dikatakan belum cukup baik, dikarenakan ujung map dokumen banyak yang robek. Pada saat pengambilan map, dengan padat dan sempitnya rak sehingga menyebabkan map tergesek oleh rak (Ob1b). Serta kedisiplinan petugas dalam pemeliharaan dokumen rekam medis yang dinilai kurang. Sehingga diperkuat dengan hasil wawancara berikut:

*“Tidak mesti, dikerjakan kalau ada waktu senggang saja “ (WS6Pf).*

Guna mengatasi masalah tersebut dilakukannya evaluasi terjadwal yaitu minimal 1 bulan sekali, untuk melihat berapa banyak berkas yang map nya rusak. Sehingga dapat dilakukan pemberian reward dan punishment.

c. Pelatihan Petugas

Pelatihan petugas dalam penelitian ini adalah suatu proses yang dilakukan dalam mengembangkan kemampuan petugas terkait pelatihan kegiatan di bagian filing. Berdasarkan wawancara pada petugas filing di Puskesmas Pakisaji Malang bahwa petugas tidak pernah mengikuti pelatihan terkait kegiatan di bagian filing. Hal ini di ungkapkan oleh informan di bagian filing yaitu:

*“Untuk petugas filing belum pernah mengikuti pelatihan mba, hanya mengikuti seminar saja” (WS5Kr).*

Upaya yang dilakukan dari hal diatas Pihak puskesmas mengadakan pelatihan khusus terkait pemeliharaan dokumen rekam medis bagi seluruh petugas rekam medis, guna meningkatkan kinerja petugas. Khususnya dalam pemeliharaan dokumen rekam medis.

Menurut Rusdarti (2008), dalam kegiatan manajemen faktor manusia paling menentukan manusia membuat tujuan dan dia pula yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Untuk menunjukkan pekerjaan di rekam medis diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi perekam medis.

Menurut Budi (2011) untuk menjalankan pekerjaan di rekam medis diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi perekam medis. Seorang profesi perekam medis merupakan lulusan dari program diploma rekam medis dan informasi kesehatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dibagian unit rekam medis terdapat 2 orang petugas yang berlatar belakang lulusan rekam medis dan sudah memenuhi standar kualifikasi perekam medis.

Dalam penelitian ini dihasilkan bahwa dibutuhkannya pengalaman kerja serta pelatihan agar dapat mengetahui terkait pemeliharaan dokumen rekam medis dan petugas harus lebih disiplin dalam melakukan tugasnya untuk mengganti map dokumen rekam medis yang rusak.

#### 4.1.4 Identifikasi Faktor Kerusakan Dokumen Rekam Medis Berdasarkan Faktor *Machine*

Seiring kemajuan teknologi tuntutan terhadap sistem pelayanan di puskesmas, maka sudah seharusnya setiap puskesmas memiliki arsip atau dokumen rekam medis yang harus disimpan dengan sistem yang baik dalam upaya memperlancar pelayanan yang diberikan kepada pasien. Apabila belum terlaksana, hal ini dapat mengganggu sistem pelayanan di puskesmas. Dengan sarana dan prasarana yang tercukupi sehingga dapat memudahkan pelayanan yang diberikan. Penggunaan alat-alat berteknologi tinggi seperti komputer sangat membantu tenaga rekam medis dalam menjalankan tugasnya. Selain mempermudah tugas seorang rekam medis alat-alat elektronik (komputer)

yang mendukung akan memudahkan pengumpulan dan pencarian data pasien jika dibutuhkan oleh seorang dokter secara cepat dapat ditemukan. Dan juga pengatur suhu atau alat pendingin seperti AC dapat menjaga kelembaban yang ada di ruang filing.

Di Puskesmas Pakisaji di ruang filing masih terlihat sempit karena langsung menyatu dengan tempat pendaftaran pasien, di ruangan tersebut sarana dan prasarana nya belum dikatakan memadai. Pengatur suhu atau Ac dan penerangan seperti lampu belum ada, apabila siang hari hanya mengandalkan cahaya matahari (Ob2a). Keadaan tersebut dikarenakan Puskesmas masih dalam proses pindahan dari Gedung lama ke Gedung baru. Pada rak penyimpanan atau rak filing pada ruang filing belum tercukupi oleh karena itu belum dapat menampung dokumen rekam medis dan volume rak yang berbeda-beda dikarenakan masih terdapat rak filing yang lama, rak filing yang masih terbuat dari kayu.



Gambar 4. 2 Rak filing Puskesmas Pakisaji

Dalam wawancara yang dilakukan terhadap narasumber tentang sarana dan prasarana dihasilkan sebagai berikut:

“Memadai, untuk yang berkelanjutan itu kurang. Dari rak nya kurang tp berusaha untuk mencukupkan sih, Rak nya kalau bisa ditambah ya ditambah soalnya banyak berkas yang susah diambil karena volume rak yang terlalu sempit jadi banyak beberapa berkas yang robek. Ruangan yang sempit, belum adanya computer” (WS7Kr) .

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa berkas rekam medis banyak yang robek salah satunya dapat disebabkan karena terlalu sempit dan padatnya rak. Rak masih menggunakan bahan kayu tanpa pintu, map dokumen rekam medis masih banyak yang diletakkan dilantai dan diletakkan tidak sesuai aturan dikarenakan belum tersusun nya map tersebut ke rak filling hal itu juga bisa menyebabkan dokumen rekam medis rusak. Untuk mengatasi kerusakan tersebut pihak puskesmas seharusnya menambahkan jumlah rak yang lebih luas dan sebaiknya mengganti rak kayu yang lama dengan *roll o pack*.

Machine atau mesin merupakan suatu alat yang digunakan untuk memberikan kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar yang dapat menciptakan efisiensi kerja (Syah,2015). Machine sangat diperlukan untuk mendukung pekerjaan agar lebih mudah dalam proses pelayanan kesehatan yaitu peralatan untuk pelayanan (Gaspersz,2007). Bagian filling adalah salah satu bagian dalam unit rekam medis yang berfungsi untuk menyimpan berkas rekam medis, penyediaan berkas rekam medis untuk berbagai keperluan, perlindungan arsip-arsip berkas rekam medis terhadap kerahasiaan isi data rekam medis, perlindungan arsip-arsip berkas rekam medis terhadap bahaya kerusakan fisik, kimiawi, dan biologi (Ashim,M. dan Setyowati,2016). Alat yang digunakan sebagai pelindung juga mempermudah petugas dalam pengambilan maupun pengembalian berkas kembali adalah rak penyimpanan berkas.

Menurut Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2005 Bab III Tentang Perlindungan Arsip Vital Negara, rak penyimpanan dokumen rekam medis harus menggunakan logam atau besi yang sangat kokoh untuk digunakan dan dapat melindungi dari bahaya kebakaran atau banjir. Sebaiknya rak yang belum menggunakan besi atau logam atau roll o pack segera

diganti agar lebih aman lagi dalam menjaga adanya bahaya banjir dan kebakaran.

Dalam penelitian ini dihasilkan bahwa petugas harus lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di ruang filing terutama untuk kebutuhan rak harus mencukupi sesuai map dokumen rekam medis, serta volume rak yang harus disesuaikan. Sarannya di rak filing di ubah menjadi roll o pack agar lebih efisien.

#### 4.1.5 Identifikasi Faktor Kerusakan Dokumen Rekam Medis Berdasarkan Faktor *Method*

Berdasarkan faktor metode di Puskesmas Pakisaji Malang disimpulkan bahwa untuk pengetahuan petugas akan pemeliharaan berkas dinilai kurang, karena belum adanya Prosedur khusus tentang pemeliharaan dokumen rekam medis dan belum pernah dilakukan sosialisasi terkait pemeliharaan dokumen maupun SOP yang berkaitan. Untuk tindak lanjut dalam pemeliharaan dokumen rekam medis petugas masih menunggu selesai renovasi untuk bisa menata ulang ruangan. Dan faktor kerusakan dokumen rekam medis terjadi akibat kelalaian petugas dalam memasukkan map ke rak dengan cara dipaksa dikarenakan rak yang sudah padat dan sempit. Oleh karena itu pihak puskesmas harus melakukan sosialisasi setiap bulannya di instalasi rekam medis untuk meminimalisir kerusakan dokumen rekam medis. Sosialisasi merupakan salah satu kebijakan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kejelasan terhadap SOP yang akan dilaksanakan (Sari, 2014). Hal ini dapat di dukung dalam wawancara berikut :

*“Belum ada sih, paling SOP rekam medis, SOP kelengkapan rekam medis, SOP kerahasiaan informasi rekam medis, pendaftaran, kelengkapan dan ketepatan isi rekam medis, sama pengisian udah segitu aja, kalau SOP tentang perlindungan dan pemeliharaan dokumen nggak ada “ (WS3Kr).*

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengetahuan petugas akan pemeliharaan berkas dinilai kurang, karena belum adanya Prosedur khusus ataupun SOP tentang pemeliharaan dokumen rekam medis dan belum pernah dilakukan sosialisasi terkait pemeliharaan dokumen maupun SOP yang

berkaitan. Sosialisasi merupakan salah satu kebijakan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kejelasan terhadap SOP yang akan dilaksanakan (Sari, 2014). Upaya yang dilakukan yaitu diadakan sosialisasi minimal 1 bulan sekali terkait pemeliharaan dokumen rekam medis dimana petugas filling wajib mengetahui pemeliharaan dokumen rekam medis yang telah ditetapkan dalam SOP. Untuk menjaga mutu pelayanannya puskesmas juga menetapkan standar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan, salah satu standar pelayanannya tersebut tertuang didalam SOP (Bangkeling, 2017).

Methodode merupakan suatu tata cara kerja atau metode yang baik dan akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan pada sasaran, fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Meskipun metode baik, jika orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman hasilnya akan tidak memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusia (Syah,2015). SOP dapat didefinisikan sebagai berkas yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standart yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa Prosedur khusus ataupun Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dalam pemeliharaan dokumen rekam medis harus dibuatkan guna menjaga mutu map rekam medis, sehingga petugas dapat mengetahui prosedur ketika terdapat map yang rusak.

#### 4.1.6 Identifikasi Faktor Kerusakan Dokumen Rekam Medis Berdasarkan Faktor *Material*

Faktor material didapat bahwa sampul map yang digunakan berbahan dasar kertas yang tebal dan belum menggunakan sampul dengan pelindung plastic agar terlindungi dari kerobekan pada saat pengambilan dokumen rekam medis(Ob4a). Dengan sampul map tersebut sudah dapat melindungi formulir akan tetapi ujung map masih banyak yang rusak dikarenakan tergesek oleh rak dalam pengambilan

map. Formulir yang digunakan dalam pengisian dokumen rekam medis yaitu kertas A4 dengan berat 70 gram yang telah sesuai dengan sampul map, akan tetapi dalam peletakkan formulir belum sesuai sehingga masih terdapat formulir yang robek (Ob4b). Akan tetapi formulir yang diletakkan di dalam map tidak sesuai, mengakibatkan formulir banyak yang robek dan terlipat. Untuk warna menggunakan warna hitam pekat yang telah dicetak langsung oleh percetakan. Berikut dokumentasi map rekam medis yang rusak:



Gambar 4. 3 Map yang rusak

Map berkas rekam medis di Puskesmas Pakisaji Malang sudah melindungi. Hal ini dibuktikan dengan wawancara berikut :

*“Iya dari bahan map sudah melindungi, akan tetapi yang sering robek yaitu ujung map. Dari isi form nya juga ada yang rusak, itu karena penempatan kertas didalam map nya yang tidak sesuai”* (WS4Kr).

Dapat disimpulkan bahwa bahan map yang digunakan kertas yang sudah cukup tebal akan tetapi pada ujung map berkas rekam medis mudah robek karena cara pengambilan map dokumen rekam medis oleh petugas filing belum cukup baik . Dan juga isi formulir dokumen rekam medis penempatan nya yang tidak sesuai dengan map jadi formulir ada yang robek dan terlipat. Melakukan pelonggaran volume rak filing agar petugas mudah dalam pengambilan map dokumen rekam medis dan pinggiran map tidak tergesek oleh rak.

Material terdiri atas bahan setengah jadi atau bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya, juga harus dapat menggunakan bahan atau material-material sebagai salah satu sarana.

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principle of Management*, material terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam rekam medis khususnya ruang filing, material mencakup pada bahan yang digunakan dalam pembuatan formulir rekam medis, map dokumen, jenis dan warna tinta yang dipakai, serta bahan yang digunakan dalam pembuatan rak filing.

Dari penelitian ini dihasilkan bahwa penempatan kertas harus sesuai dengan map, untuk itu petugas harus teliti dalam menyusun formulir tersebut dan volume yang padat harus dilonggarkan sehingga petugas tidak kesusahan dalam pengambilan map serta tidak tergesek di rak. Serta pihak puskesmas melakukan redesain pada sampul map dokumen rekam medis.

