BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit

   a. Sejarah rumah sakit

Yayasan Nur Hidayah berdiri dengan akte notaris Umar Samhudi, SH nomor tanggal akte 38/21 November 1996. Dengan ketua bapak Thohayandi, BA yang beralamatan di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul. Yayasan keluarga ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan, keagamaan. Pada tahun 2009 diresmikan penggantian nama dan struktur Yayasan Nur Hidayah menjadi Yayasan Nur Hidayah Mandiri Sejahtera dengan ketua yaitu dr, Sagiran Sp B, M Kes. Kegiatan bidang keagamaan mulai dirintis dengan diresmikannya balai pengobatan Nur Hidayah Bantul jenis layanannya berupa rawat jalan oleh paramedik 24 jam *home visited an home care.* Usaha dikembangkan dengan membuka pelayanan kesehatan berupa praktek pribadi di Jl. Imogiri Timur 11, 5 Blawong Jetis Bantul sejak akhir tahun 1999.

Pelayanan 24 jam dimulai dengan izin Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul nomor 503/476/2003 berupa praktek berkelompok. Dengan layanan poli umum UGD dan perawatan IMC. Usaha ini tetap dengan nama klinik Nur Hidayah sesuai dengan yayasan dan benar-benar menjadi cahaya bagi umat menuju petunjuknya. Pelayanan dikembangkan baik berupa promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative dengan tujuan supaya dapat berperan aktif membantu program pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta memberi peluang lapangan kerja dan ibadah bagi sumber daya insani yang terkait. Selanjutnya dikembangkan dengan jenis layanan : klinik 24 jam, poli umum, UGD, spesialis penyakit dalam, spesialis anak, spesialis saraf (konsultan), spesialis mata (konsultan), *obsgyn* (konsultan), ijin praktek bidan, perawat IMC, *home care visite*,

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

fisioterapi, kerjasama dengan lab “CITO”, dan bhakti sosial klinik Nur Hidayah diresmikan pada hari ahad tanggal 29 juni 2003 oleh bapak Bupati Drs. H. M Idham Samawi dengan motto “24 jam selalu bersama anda", menuju hidup sehat dan islami

b. Visi rumah sakit

Menjadi rumah sakit holistik islam yang professional, terkemuka di Yogyakarta dan sekitar.

c. Misi rumah sakit

1) Memberikan pelayanan kesehatan dan komplemeter islam sesuai standar Akreditas dan sertfikat syariah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
2) Berperan dalam meningkatan perilaku hidup sehat dan islam masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial promotif dan edukasi.

d. Motto rumah sakit

“ Professional-Bersahabat-Islami ”.

2. Faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam kegiatan pengembalian rekam medis menggunakan aturan 1x24 jam. Sesuai dengan SPO di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dengan No Dokumen 21/RM/SPO/RSNH/V/2017 yang berisi prosedur pengembalian rekam medis yaitu petugas rekam medis shift pagi mengambil berkas di bangsal kemudian berkas akan diurutkan lalu berkas yang telah lengkap akan di simpan di bagian *filling* dan untuk berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan ke pelayanan yang bersangkutan dengan diberi kertas kecil berisi kekurangan data pada berkas tersebut, setelah itu berkas harus dilengkapi selambat-lambatnya 1x24 jam setelah berkas dilengkapi akan di kembalikan lagi ke bagian rekam medis kemudian di simpan ke bagian *filling*. Sesuai hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul kepada triangulasi sumber sebagai berikut.

“Dalam aturan 1x24 jam harus lengkap harusnya pasien pulang hari ini waktu

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

assembling atau ngambil RM dari rawat inap untuk besok harinya sudah harus lengkap” Wajib lengkap 1x24 jam setelah pasien pulang dimulai dari tahun 2022 Triangulasi Sumber

Di atas adalah kutipan wawancara merupakan penjelasan kegiatan pengembalian rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum sesuai dengan aturan 1x24 jam yang ditetapkan oleh rumah sakit sesuai dengan SPO yang berlaku.

Pada hasil penelitian untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap menggunakan analisis *fishbone* sebagai berikut (*Man, Money, Material, Method, Mechine*).

a. *Man* (manusia)

Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang mempengaruhi faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis yang menjadi penyebab utama dari faktor manusia.

Kurang nya petugas admin bangsal karna kan gak ada yang merinci, apalagi kalo pasien pulang malam, petugas admin gak ada yang shift malam. Responden A

Resum medis belum terisi oleh dokter bangsal, rekam medis belum dirinci Responden B

Penyebab utamanya ya kelengkapan di bagian assesmen awal pasien rawat inap, terus ringkasan pulang pasien rawat inap, terus perpindahan pasien sama ringkasan masuk dan keluar kalo itu gak diisi ya dikembalikan lagi walaupun diisi tapi gak ada tanda tangan dokter sama nama terang ya dikembalikan lagi karna legalitas nya kan disitu, dan terkadang dokter belum mengisi nya mengisi karna

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

sudah capek saat visit. Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penyebab keterlambatan pengembalian berkas dari faktor *man* adalah kurangnya SDM yang bertugas sebagai admin bangsal dan dokter belum konsisten dalam melengkapi rekam medis karna kelelahan.

b. *Money* (Uang)

Pada hasil wawancara dengan 2 responden dan triangulasi sumber di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis dikarnakan belum adanya *reward* yang diberikan kepada petugas admin bangsal.

Kurang tau, tergantung dari pihak keuangan Responden A

Tidak ada Responden B

Kalo terkait dengan *reward* pengembalian tepat apa gak nya ya belum ada, tetapi kalo sudah lengkap kalo tidak salah ada fee atau pendapatan terkait pengisian untuk dokter *reward* berupa uang 5000-6000 perberkas saja karna yang mengisi dokter untuk kelengkapan BPJS atau Kelengkapan Visum. Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penyebab keterlambatan pengembalian berkas dari faktor money adalah tidak adanya *reward* bagi petugas admin bangsal dan petugas assembling *reward* hanya diberikan oleh dokter adalah *Fee* sebesar 5000-6000 perberkas yang sudah dilengkapi.

c. *Material* (bahan baku)

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Pada hasil wawancara bahwa Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam pengontrolan rekam medis sudah tidak menggunakan buku ekpedisi secara manual tetapi menggunakan sistem elektronik SIMRS dimulai pada tahun 2021.

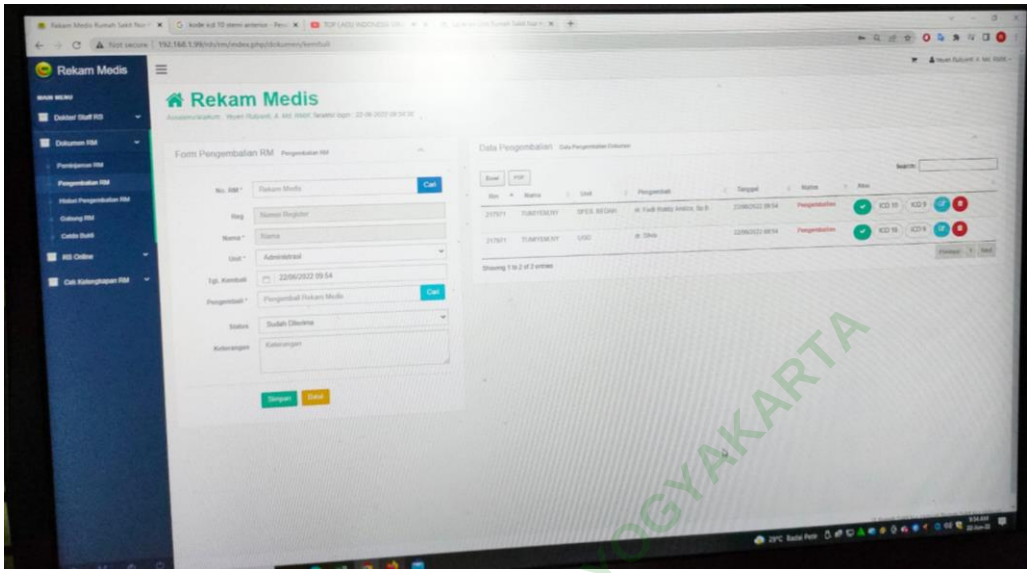
Tidak pake buku ekpedisi sudah menggunakan SIMRS Responden A

Gak pake buku ekpedisi lagi karna udah pake SIMRS Responden B

Kalo buku ekpedisi dulu pernah ada karna sekarang sudah dieranya mau menjalanankan diregitalisasi mau EMR juga jadi kita buku ekpedisi dipindahkan ke register SIMRS nya pengembalian rekam medis. Ada menu SIMRS terkait pengembalian nya sendiri untuk mencatat dan peminjaman ada disana . sementara 2021-2022 masih menjalankan SIMRS untuk tahun sebelumnya masih manual terkait pengembalian dan terkadang tidak ditulis Triangulasi Sumber

Untuk di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul terkait data ekpedisi sudah tidak digunakan semenjak tahun 2021-2022 sudah beralih ke SIMRS, tetapi di tahun sebelumnya masih menggunakan buku ekpedisi atau manual dengan table studi dokumentasi

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN



Gambar 4 1 Tampilan Pengontrolan Berkas SIMRS

Dari gambar 4.1 saat berkas kembali petugas akan mengisi nomor rekam medis pasien, nomor registrasi, nama pasien, unit, tanggal kembali, pengembali, status dan keterangan kemudian di simpan dari data tersebut petugas dapat melacak keberadaan berkas rekam medis.

Tabel 4 1 Hasil Cheklist Dokumentasi

No	Jenis	Ya	Tidak	Keterangan
1	Apakah rumah sakit sudah menggunakan buku ekpedisi dalam pengembalian rekam		√	Karna sudah Menggunakan SIMRS. ketika rekam medis di assembling, pada SIMRS data sudah di ruang rekam medis.

Dari table 4.1 merupakan hasil studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti buku ekpedisi untuk mengontrol berkas rekam medis telah beralih ke SIMRS mulai tahun 2021.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

d. *Method* (metode)

Pada hasil wawancara untuk pengembalian rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah adanya SPO yaitu 1x24 jam setelah pasien pulang. Untuk petugas Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah mengetahui adanya penetapan SPO dalam pengembalian rekam medis.

Ada Responden A

Sudah Responden B

Sudah, khusus rawat inap iya 1x24 jam setelah pasien dinyatakan pulang 1x24 jam harus lengkap berkasnya. Petugas udah disosialisasikan waktu masuk bekerja jadi rekam medis, eee saat rapat bulanan juga. Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari responden bahawa dalam waktu pengembalian rekam medis rawat inap di rumah sakit Nur Hidayah Bantul adalah 1 x 24 jam. Petugas telah disosialisasikan pada saat awal masuk bekerja, rapat bulanan dan pada saat ada perubahan terkait SPO yang berlaku. Peneliti selain melakukan wawancara peneliti juga melakukan dokumentasi adanya SPO. Peneliti memperoleh hasil menggunakan table hasil checklist dokumentasi sebagai berikut :

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Tabel 4 2 Hasil Cheklis Dokumentasi

No	Jenis	Ya	Tidak	Keterangan
1	Apakah memiliki SPO terkait pengembalian rawat inap	√		Ada, sebagai kebijakan dalam pengembalian nomor dokumen 21/RM/SPO/RSNH/V/2017

Dari hasil studi dokumen tasi dari Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul terdapat SPO pengembalian berkas rekam medis yang berisi prosedur pengembalian dengan waktu 1x24 jam harus lengkap.

e. Mechine

Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul rumah sakit tersebut sudah menggunakan SIMRS untuk mengontrol berkas apakah sudah dikembaliakan atau belum.

Iya sudah pake SIMRS Responden A

Iya, sudah Responden B

Sudah menggunakan SIMR dimulai dari 20221 untuk mengontrol berkas apa sudah dikembalikan apa belum Iya, untuk petugas udah paham SIMRS. Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah menggunakan SIMRS dalam pengontrolan rekam medis, petugas juga telah menguasai menu – menu yang terdapat di SIMRS.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

3. Dampak keterlambatan pengembalian rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

   Pada hasil wawancara yang dilakukan oleh penelitian kepada 2 responden dan triangulasi sumber, dampak yang terjadi pada keterlambatan pengembalian rekam medis pada faktor

   a. *Man*

      Dampak dari faktor *man* yaitu kurangnya SDM khususnya petugas admin bangsal, dokter kurang konsisten dalam pengisian rekam medis, menyebabkan berkas tidak terisi dengan lengkap akhirnya proses pengembalian rekam medis memakan waktu. Sesuai dengan hasil wawancara.

Dampaknya ya mungkin dari pelayanan saat kontrol pasien itu harus nyari rekam medis nya kemana-kemana gitu jadi pasien mau kontrol kan rekam medisnya masih disini kan gak tau riwayatnya. Responden A

Pelayanan di poli terhambat karna rekam medis masih di bangsal Responden B

Dampaknya salah 1 pelayanan rawat jalan karna kalo pendistribusian atau peminjaman ada pelayanan lain kita belum menyiapkan jadi tertunda pasien mundur atau dokternya mundur kalo rekam medis nya gak dating kita harus membuatkan solusi finalnya kita membuatkan riwayat terakhir kalo rawat inap biasanya di surat pulang pasien kita print untuk pemberian dokternya kalo rawat jalan ya resep obat terakhirnya untuk rekam medis sementara untuk antisipasi pelayanan lama rekam medis nya terlambat rekam medis tidak ada di raknya, jadi tertunda pelananan-pelayanan yang membuthkan rekam medis pelayanan *Casemix* harus tertunda karna datanya gak lengkap harus dilengkapi terlebih dahulu,

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Triangulasi Sumber

Pada hasil wawancara terhadap responden, dampak dari faktor *man* mengakibatkan keterlambatan pengembalian dan terhambatnya pelayanan di poli karena rekam medis masih di bangsal dan tertundanya *casemix* untuk klaim bpjs atau asuransi pemerintah lain seperti jamkesda, jasa rasaharja, jamkesos, dan BPJS ketenagaan kerja.

b. Money

Dampak dari faktor *money* yaitu Tidak adanya *reward* bagi petugas admin bangsal dan assembling sesuai dengan hasil wawancara berikut.

"Ya benar, karna berpengaruh kepada terhadap motivasi kerja petugas dalam pengembalian rekam medis yang tepat waktu"
Triangulasi sumber

Dari hasil wawancara didapati bahwa tidak adanya *reward* bagi petugas admin bangsal dan assembling juga mempengaruhi keterlambatan pengisisan rekam medis sehingga tidak ada motivasi untuk meningkatkan kinerja dalam pelengkapan rekam medis.

B. Pembahasan

2. Faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

a. Unsur Manajemen

1) *Man*

Manusia sarana utama dan penting untuk mencapai tujuan yang dilakukan dengan berbagai aktivitas sehingga peneliti ingin mengetahui dari aspek man apa penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap (Agustin et al., 2020)

Beradsarkan (PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008, 2008) isi rekam medis pasien rawat inap berisi identitas pasien, diagnosis, ringkasan pulang (discharge summary) dan lainya. Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul untuk petugas rekam medis semua bertanggung jawab dalam pengembalian rekam

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

medis yang menjadi faktor permasalahan dari *man* (manusia) yaitu kurangnya SDM khususnya petugas admin bangsal dan tidak konsistennya dokter dalam kelengkapan pengisian rekam medis dan mengakibatkan keterlambatan pengembalian rekam medis.

2) *Money*

Uang merupakan manajemen penting yang digunakan dalam melakukan aktivitas seperti gaji sehingga peneliti ingin mengetahui dari aspek *money* apakah petugas rumah sakit mengetahuai ada dan tidak adanya *reward* dalam kelengkapan rekam medis supaya tidak terjadinya keterlambatan (Agustin et al., 2020)

Dilakukannya motivasi dari ketua rekam medis untuk semua petugas rekammedis dari petugas rekam medis rawat jalan dan rawat inap karena agar dapat mencapai targetsesuai yang sudah ditetapkan (Riza Umami Agustin, Feby Erawantini, 2020). Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum adanya *reward* untuk petugas bangsal dan petugas rekam medis. *Reward* hanya diberikan oleh dokter sehingga untuk petugas bangsal tidak diberikan *reward* maka terjadilah ketidak tepatan waktu dalam pengembalian rekam medis. Hal ini berpengaruh terhadap motivasi kerja petugas dalam melakukan tugasnya agar sesuai dengan target yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

3) *Material*

Material merupakan manajemen yang digunakan untuk proses kegiatan sebagai alat atau sarana manajemen sehingga peneliti ingin mengetahui dari aspek *material* apakah rumah sakit menggunakan buku ekspedisi pengembalian (Agustin et al., 2020)

SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

penerapan SIMRS di rumah sakit mampu mendukung dan meningkatkan kegiatan pelayanan dan pengolahan data di rumah sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah menjalankan SIMRS pada tahun 2021-2022 untuk tahun sebelumnya menggunakan buku ekpedisi atau manual untuk mengontrol keberadaan rekam medis terkadang tidak diisi kelengkapannya.

4) *Method*

Metode untuk melakukan melakukan pekerjaan dan kegiatan-kegiatan sebagai alat dan sarana manajemen sehingga peneliti ingin mengetahui dari aspek *method* apakah petugas rumah sakit menerapkan SPO yang sudah ditetapkan dalam pengembalian (Agustin et al., 2020)

Sosialisasi dilakukan untuk memberitahu petugas tentang peraturan pengembalian berkas rekam medis agar menjadi tepat waktu sebelum waktu pengembalian berakhir dengan harapan agar petugas perawat mengembalikan berkas rekam medis rawat inap menjadi tepat waktu sesuai prosedur yang telah ditetapkan (Riza Umami Agustin, Feby Erawantini, 2020). Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah adanya SPO tentang pengembalian rekam medis 1x24 jam, petugas telah mendapatkan sosialisasi terkait SPO yang berlaku di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada saat pertama kali bekerja, setiap rapat bulanan dan saat ada perubahan terhadap SPO.

5) *Mechine*

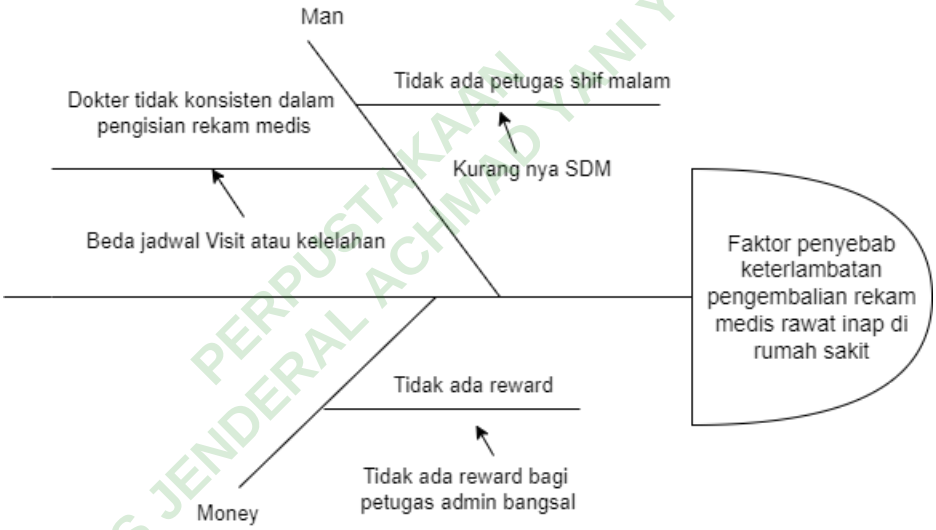
Mesin merupakan kemajuan teknologi yang digunakan dalam memberi kemudahan untuk memperoses semua kegiatan sehingga peneliti ingin mengetahui dari aspek *mechine* apakah rumah sakit menggunakan SIM RS dalam pengontrolan berkas rekam medis yang terdapat di bangsal (Agustin et al., 2020).

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Pada hasil wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah menggunakan SIMRS sudah dan untuk fitur pengontrolan berkas keluar masuk hanya di ruang rekam medis saja tidak ada dibangsal

b. Analisis Fisbone

Pada hasil wawancara dan observasi dari peneliti di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Dalam mengidentifikasi penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap menggunakan diagram tulang ikan. Berikut adalah rangkaian hasil dari diagram *fishbone* :



Gambar 4 2 Kerangka Fishbone

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

Diagram ini menggambarkan hubungan antara masalah dengan semua faktor penyebab yang mempengaruhi masalah tersebut (Nayyira, 2018). Kerangka *Fishbone* bahwa untuk bagian kepala terkait masalah yang ada, untuk tulang besar menjelaskan tentang aspek *man, money, material, mechine, method* dan tulang kecil menjelaskan penyebab masalah dari keterlambatan pengembalian.

1) *Man* (manusia)

Pada faktor man, yang menjadi faktor permasalahan yaitu kurangnya

SDM khususnya petugas admin bangsal pada shift malam sehingga pengisian rekam medis tidak langsung dilengkapi ketika ada pasien pulang di malam hari dan tidak konsistennya dokter dalam kelengkapan pengisian rekam medis yang disebabkan jadwal visit yang tidak sesuai jadwal juga kelelahan yang akhirnya mengakibatkan keterlambatan pengembalian rekam medis.

2) *Money* (uang)

Pada faktor *money*, yang menjadi faktor permasalahan yaitu *Reward* hanya diberikan pada dokter, untuk petugas admin bangsal dan petugas assembling tidak diberikan *reward* hal ini berpengaruh terhadap motivasi kerja petugas dalam melakukan tugasnya agar sesuai dengan target yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

3. Dampak keterlambatan pengembalian rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Dampak yang disebabkan oleh faktor keterlambatan pengembalian rekam medis di rumah sakit Nur Hidayah Bantul pada faktor *man* dan *money*.

a. *Man* (Manusia)

Apabila pengembalian dokumen rekam medis rawat inap ke bagian assembling, menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data untuk laporan rumah sakit yang di kerjakan oleh petugas (Djusmalinar, 2017). Dampak dari faktor *man* di rumah sakit Nur Hidayah Bantul yaitu kurangnya SDM khususnya petugas admin bangsal, dokter kurang konsisten dalam pengisian rekam medis, menyebabkan berkas tidak terisi dengan lengkap akhirnya proses pengembalian rekam medis memakan waktu, apabila dalam keterlambatan pengembalian rekam medis juga akan menghambat klaim asuransi dan pelayanan terhadap pasien.

b. *Money* (Uang)

Reward hanya diberikan oleh dokter sehingga untuk petugas bangsal

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

tidak diberikan *reward* maka terjadilah ketidak tepatan waktu dalam pengembalian rekam medis. Hal ini berpengaruh terhadap motivasi kerja petugas dalam melakukan tugasnya agar sesuai dengan target yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dengan waktu ketika wawancara dengan responden yang diberikan oleh rumah sakit pada jam tertentu.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA