BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

1. Sejarah Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Rumah sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah rumah sakit swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996. Pada tahun 2008 rumah sakit Nur Hidayah Bantul diresmikan menjadi Rumah Sakit khusus bedah, seiring dengan peningkatan jumlah pasien dan kebutuhan masyarakat akan layanan kebidanan dan kandungan, pertengahan tahun 2009 proses koversi menjadi Rumah Sakit Umum. Pada tanggal 22 januari 2011 di resmikan menjadi Rumah Sakit Umum Nur Hidayah.

Rumah Sakit Nur Hidayah memiliki komitmen untuk menjadi rumah sakit yang terakreditasi PARIPURNA dan akhirnya pada tanggal 15 juni 2017 terbit sertifikat dengan nomor KARS-SERT/758/VI/2017 dengan tingkat kelulusan PARIPURNA oleh komisi akreditasi nasional, selain itu Rumah Sakit Nur Hidayah juga sudah tersertifikasi sebagai Rumah Sakit Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 4 September 2017.

Rumah Sakit Nur Hidayah sendiri memliki Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi

Menjadi rumah sakit holisttik islami yang professional, terkemuka di Yogyakarta dan sekitarnya.

Misi

a. Memiliki SDI yang kompeten dalam profesi dan syariah
b. Memberikan pelayanan Kesehatan sesuai dengan akreditasi dan sertifikasi syariah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

c. Berperan dalam meningkatkan perilaku hidup sehat dan islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial,promotive dan edukatif
d. Memliki unggulan layanan medis terintegrasi dengan komplementer islami
e. Melakukan kegiatan muamalah rumah sakit sesuai syariah

Selain itu Rumah Sakit Nur Hidayah juga memiliki pelayanan unggulan yaitu, pelayanan IGD 24 jam, rawat jalan, rawat inap, hemodialisa, pelayanan penunjang, khintan center, *home care*, komplementer, dan komunitas sehat.

2. Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Pelayanan rawat jalan yaitu pemeriksaan Kesehatan yang diberikan kepada pasien, tanpa harus menjalani rawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan di RS Nur Hidayah Bantul terdiri dari berbagai poliklinik dan juga dokter yang sesuai dengan spesialisnya. Adapun poliklinik di RS Nur Hidayah Bantul diantaranya yaitu, poli umum dan IGD, poli sepesialis bedah, poli spesialis anak, poli spesialis syaraf, polis sepesialis penyakit dalam, polis spesialis telinga hidung dan tenggorokan (THT), poli spesialais obstetri dan ginekologi, poli spesialis kebidanan (KIA dan KB), poli spesialis kejiwaan/ psikiater ,poli imunisasi, poli spesialis gigi, poli mata.

B. Hasil Penelitian

1. Menganalisis Ketepatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Pengembalian rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada tanggal 01 Mei-31 Mei data di perolah dari SIMRS dimana petugas assembiling memeriksa dan mencocokan file yang diterima dengan komputer di menu *"document in"* dengan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

memberi tanda *checklist "retrun",* 5670 rekam medis rawat jalan masih ada keterlambatan sebanyak 370 berkas.

Pengembalian berkas rekam medis rawat jalan dari poli ke instalasi rekam medis dalam jangka waktu 1x24 jam sesuai dengan Peraturan Direktur Rumah Sakit Tentang Penetapan Pedoman Penyelenggaran Rekam Medis Dengan Nomor Dokumen 012/RSNH/KDNH/V/2021 hasil wawancara berikut :

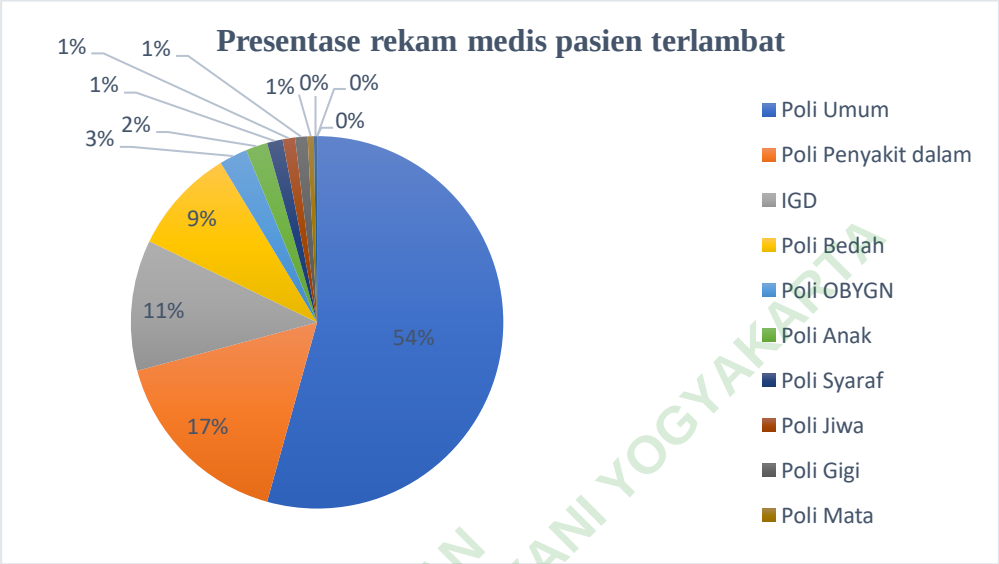
Yaa.. itu tadi mba petugas tidak segera mengembalikan, mungkin dari poli nya itu dokter belum melengkapinya jadi belum di kembalikan, seharusnya kan memang kalo rekam medis rawat jalan itu *kudu* nya di kembalikan 1x24 jam (Responden 1)

Salah satunya ketidak lengkapan di pelayanan itu sendiri terutama dokter, biasanya diagnosa tidak terbaca, terapi nya kurang lengkap, tanda tangan yang seharusnya dokter A yang tanda tangan ini malah di dokter B karna hal tersebut jadi nya pengembalian nya kan bisa lebih dari 1x24 jam, yang kudu nya kalo rawat jalan 1x24 jam bisa lebih kalo nunggu dokter. (Triangulasi Sumber)

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden 1 dan triangulasi sumber, di dapati bahwa masih ada berkas rekam medis yang terlambat dikembalikan. Hal tersebut di karenakan dokter tidak mengisi diagnosa secara lengkap sehingga pengembalian belum 1x24 jam.

Berikut adalah grafik hasil pengamatan berkas yang terlambat dalam waktu 1 bulan, diketahui jumlah rekam medis yang terlambat dari 13 poli klinik yang diamati adalah 370 berkas rawat jalan . Berikut adalah data yang diperoleh dari Rumah Sakit Nur Hidayah yang di tampilkan dalam grafik lingkaran.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN



Gambar 4. 1 Grafik Pie jumlah pasien terlambat

Berdasarkan hasil penelitian yang dituangkan dalam grafik di atas, dapat diketahui pengembalian berkas rekam medis >1x24 jam paling banyak pada poli umum sebanyak 201 atau 54% berkas. Kemudian secara berurutan diikuti oleh poli penyakit dalam, IGD, poli bedah, poli obygn, poli anak, poli syaraf, poli gigi, poli jiwa, poli mata, poli bidan, sedangkan di poli fisioterapi & poli THT tidak terdapat berkas yang terlambat.

2. Menganalisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Faktor 5 M

5M pada penelitian ini meliputi *man* (manuisa*)*, *money* (uang), *methode* (metode*)*, *mechine* (mesin), *material* (bahan), yang diduga dapat menyebabkan keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit nur hidayah bantul. Berikut analisis 5 M faktor penyebab keterlambatan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

a. *Man* (manusia)

Berdasarkan hasil wawancara, pengembalian berkas rekam medis di rumah sakit Nur Hidayah Bantul di lakukan oleh petugas rekam medis dan di terima oleh petugas *assembling* dan *filing*. Peneliti melakukan wawancara kepada 2 responden pada tanggal 07 Juni 2022 di instalasi rekam medis rumah sakit Nur Hidayah dan memberikan keterangan sebagai berikut terkait man (manusia):

> "Petugasnya tidak segera mengambil rekam medis, soalnya disini petugas dipoli tidak mengembalikan ke bagian RM, tapi petugas rekam medis lah yang mengambil di poli-poli"
>
> (Responden 1)

> "mungkin karna menunda pekerjaan ya.. ah nanti aja nanti aja jadi sekalian nanti sekalian nanti"
>
> (Responden 2)

> "petugas RM nya sendiri, kadang petugas RM yang shift pagi itu mengambil berkas RM, tetapi dia ga ngambil, jadi terbebani di shift siang, seharusnya sudah dislesaikan di shift pagi berkas rekam medis dan dikembalikan ke bagian rekam medis"
>
> (Triangulasi sumber)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disampaikan bahwa faktor penyebab dari aspek manusia adalah kurang disiplinnya petugas dalam pengembalian rekam medis yang menyebabkan petugas shift berikutnya kewalahan dalam pendistribusian dan pengembalian rekam medis disebabkan oleh banyaknya beban kerja yang diterima oleh petugas rekam medis akibat menumpuknya berkas pada shift sebelumnya.

b. *Money* (uang)

Rumah sakit Nur Hidayah saat petugas mengembalikan berkas rekam medis tepat waktu yaitu 1x24 jam tidak ada *punishment* bagi

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

petugas hal tersebut dinyatakan oleh 2 responden pada saat wawancara, pernyataan yang sama diberikan oleh triangulasi sumber yaitu sebagai berikut :

> "kalo untuk money kalo sekarang sih belum yaa.. walapun nanti sudah ada kesepakatan nanti kalo berkas rekam medis itu sudah lengkap sebelum 1x24 jam, jadi pelayanan klaim rawat jalannya atau yang lain sudah lengkap menggunakannya itu timbal baliknya ya petugas yang melengkapi atau petugas yang berusaha melengkapi itu ada reward nya sendiri tapi untuk saat ini belum ada pemberian tapi hanya sebatas kaya ucapan, kaya sertif kaya gitu kalo kinerjanya baik"
>
> (Triangulasi sumber)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disampaikan bahwa faktor penyebab dari aspek uang adalah belum adanya *punishment* atau *reward* bagi petugas yang melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu. Tidak adanya *punishment* bagi petugas yang kurang disiplin dalam pengembalian rekam medis menyebabkan tidak ada efek jera bagi petugas, sedangkan tidak adanya *reward* bagi petugas yang telah melakukan pengembalian rekam medis tepat waktu membuat petugas kurang termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya.

c. *Methode* (metode)

Pengembalian berkas rekam medis rawat jalan dari poli ke instalasi rekam medis dilakukan oleh perawat poli dan di terima oleh petugas rekam medis. Belum adanya SPO khusus pengembalian berkas rekam medis rawat jalan, namun terdapat Peraturan Direktur Rumah Sakit Tentang Penetapan Pedoman Penyelenggaran Rekam Medis dengan Nomor Dokumen 012/RSNH/KDNH/V/2021 sebagai acuan pengembalian. Terkait hal ini di kuatkan dengan wawacara dengan responden 1 dan 2 serta triangulasi sumber pada tanggal 07 Juni 2022 sebagai berikut :

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

"Proses pengembalian rekam medis itu sendiri di lakukan oleh petugas rekam medis dan di terima oleh petugas rekam medis itu sendiri, untuk SPO nya belum ada e" (Responden 1)

"Kalo di poli yang menyerahkan perawat, nanti terus yang nerima petugas rekam medis, kalo di poli rawat jalan SPO pengembaliannya belum ada " (Responden 2)

"Kalo dari pelayanan ya dari perawat di serahkan kepetugas rekam medis untuk disimpen Kembali, untuk SPO nya kita sama menyebutnya SPO distribusi dan filing untuk ketetapan pengembalian 1x24 jam mengikuti pedoman rekam medis" (Triangulasi sumber)

Berdasarkan hasil wawancara di atas di RSNH belum ada nya SPO khusus tentang pengembalian rekam medis namun terdapat Peraturan Direktur Rumah Sakit Tentang Penetapan Pedoman Penyelenggaran Rekam Medis dengan Nomor Dokumen 012/RSNH/KDNH/V/2021 dengan prosedur :

1) Pendistribusian berkas rekam medis ke bagian yang bersangkutan dilakukan oleh petugas rekam medis.
2) Pendistribusian rekam medis untuk keperluan pelayanan poliklinik dilakukan berurutan berdasarkan nomor antrian pendaftaran.
3) Rekam medis diikutsertakan ke bagian lain jika pasien ditransfer kebagian lain dalam rumah sakit.
4) Pengembalian berkas rekam medis dari rawat jalan dilakukan setelah selesai pelayanan 1x24 jam

d. Material

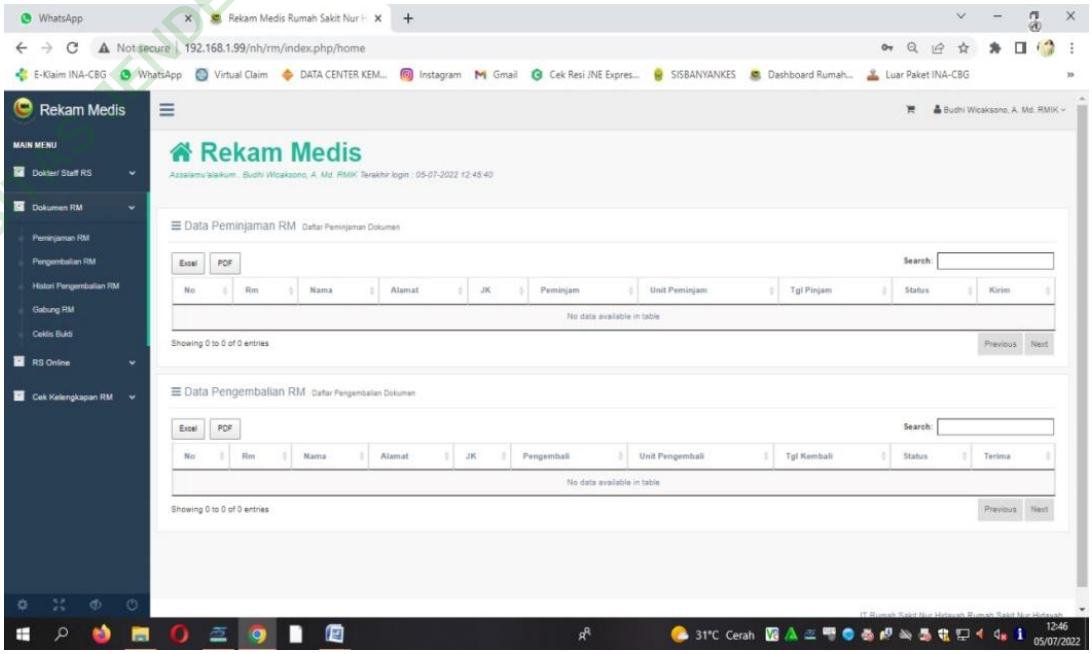
Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul sumber data pada pengembalian berkas rekam

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

medis yaitu pada berkas rekam medis rawat jalan yang di input melalui SIMRS. Hal ini masih terkendala dengan adanya berkas yang kembali ke instalasi rekam medis tidak tepat waktu yang berakibat terhadap proses selanjutnya yang menjadi terkendala seperti pengolahan data *(coding, index, assembling)* diperkuat dengan hasil wawancara dengan Triangulasi sumber sebagai berikut :

> "Seharusnya kan kalo pasien datang berkas sudah ada , tapi karna hal tersebut jadi cari-carian berkasnya pas pasien mau kontrol"
>
> (Triangulasi Sumber)

Berdasarkan wawancara kendala yang dialami yaitu untuk proses selanjutnya terkendala dan berkas saat akan digunakan untuk berobat pasien harus mencari lebih dulu dengan waktu yang lebih lama. Berikut merupakan studi dokumentasi tampilan SIMRS terkait pengembalain rekam medis.



Gambar 4. 2 tahap keluar masuk berkas menggunakan aplikasi SIMRS

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Pada gambar 4.2 proses keluar masuk berkas rekam medis menggunakan aplikasi SIMRS. Jadi berkas yang keluar dan masuk tercatat melalui aplikasi tersebut dengan menginput pada aplikasi SIMRS, jika berkas sudah Kembali petugas mengklik "terima" dan otomatis berkas sudah kembali ke instalasi rekam medis, namun jika rekam medis belum kembali status pada SIMRS belum berubah.

C. Pembahasan Penelitian

1. Menganalisis Ketepatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan data dari SIMRS tersebut didapatkan hasil yaitu, dari total 5670 rekam medis rawat jalan masih ada keterlambatan sebanyak 370 berkas data tersebut di dapat melalui observasi langsung ke instalasi rekam medis. Keterlambatan tertinggi terdapat pada poli umum dari jumlah 1706 rekam medis terjadi keterlambatan sebanyak 11.78% atau 201 rekam medis rawat jalan. Keterlambatan terendah terjadi pada poli sepesialis THT dan poli Fisioterapi yaitu dengan ketepatan 100%. Hal tesebut hampir sama dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso dengan jumlah keterlambtan rekam medis sebanyak 871 dari 7404 rekam medis atau sebesar 11.76% hal tersebut disebabkan karna petugas tidak disiplin dalam pengembalian rekam medis rawat jalan serta tidak adanya teguran (Adlien & Novita, 2020).

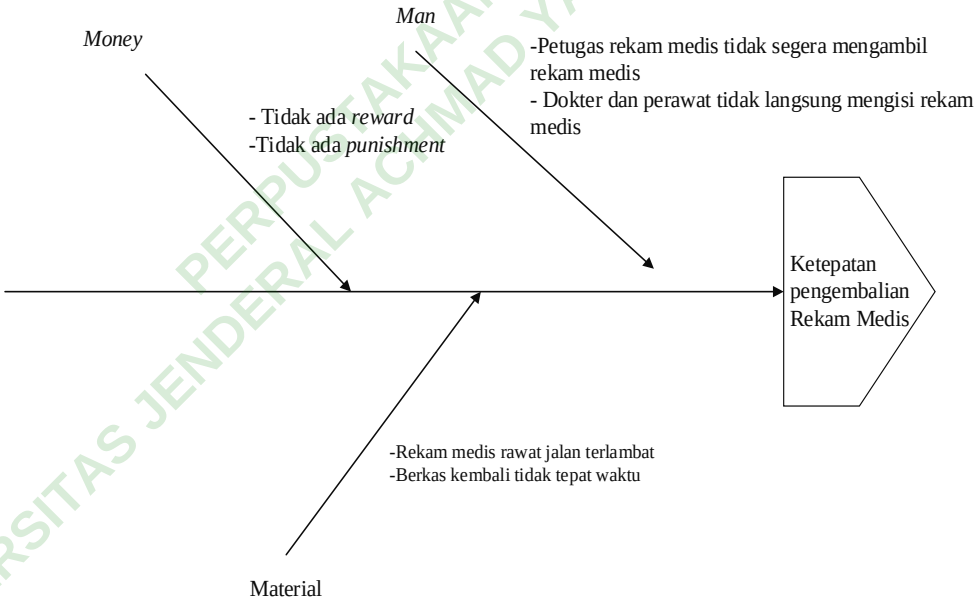
Hal ini yang menyebabkan waktu distribusi yang lama yaitu pengembalian berkas rekam medis rawat jalan lebih dari 1x24 jam setelah pasien pulang. Pengembalian berkas rekam medis yang tidak tepat waktu akan menghambat terhadap proses selanjutnya, jika berkas rekam medis di kembalikan tepat waktu maka akan meningkatkan mutu dan efesinsi pelayanan. Faktor penyebab keterlambatan berkas rekam medis rawat jalan, bahwa keterlambatan pengembalian berkas rekam

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

medis dapat berdampak pada kegiatan lebih lanjut seperti kegiatan *assembling,codding*, analisis, *indexing*, dan resiko *miss file* (Rizky & Demawan, 2020).

2. Menganalisis Faktor Penyebab Keterlambatan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan 5M

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti menganalisis menggunakan fishbone untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul :



Gambar 4. 3 Analisis *Fishbone*

Berdasarkan analisis *fish bone* diatas *Methode* dan *Mechine* tidak menjadi faktor penyebab masalah karena berdasarkan studi dokumentasi sudah terdapat pada Peraturan Direktur Rumah Sakit Tentang Penetapan Pedoman Penyelenggaran Rekam Medis Dengan Nomor Dokumen 012/RSNH/KDNH/V/2021 dan sudah terdapat alat

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

yang menunjang untuk proses pengembalian rekam medis. Seperti studi dokumentasi di bawah ini :

Gambar 4. 4 Kelengkapan alat yang memadai di RS Nur Hidayah Bantul

Pada gambar 4.4 merupakan gambaran kegiatan proses pengembalian rekam medis yang diinput secara elektronik dengan alat penunjang yang sudah memadai.

a. *Man* (manusia)

Banyaknya jumlah kunjungan pasien mengharuskan rumah sakit memiliki SDM dengan kinerja yang berkualitas sesuai dengan kompetensi dengan jumlah yang mencukupi (Ningsih, 2013). Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pengisian dokumen rekam medis dilakukan oleh dokter, perawat dan bagian terkait yang melakukan tindakan kepada pasien.

Berdasarkan Permenkes RI No.269/Menkes/ Per/III/2008 menyatakan bahwa pengembalian berkas rekam medis dari poli ke instalasi rekam medis dilakukan oleh perawat poli dan diterima oleh bagian instalasi rekam medis. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan dari bangsal ke instalasi rekam medis, keterlambatan disebabkan karena menunggu dokter melengkapi berkas rekam medis. Padahal jika

berkas rekam medis di kembalikan tepat waktu maka akan meningkatkan mutu dan efesiensi pelayanan

b. *Money* (uang)

Seorang karyawan yang merasa puas dengan kompensasi kerja maka akan meningkatkan motivasi kerja sehingga mampu meningkatkan kerja karyawan tersebut (Ningsih, 2013). Di rumah sakit Nur Hidayah pengembalian berkas rekam medis rawat jalan masih sering terjadi keterlambatan di poli tertentu. Upaya dari pihak rekam medis yaitu dengan cara meningkatkan dan memberi teguran secara langsung. Belum adanya *punishment* atau *reward* bagi petugas yang melakukan sesuatu kegiatan secara tepat.

Reward dan *punishment* dibutuhkan dalam memotivasi seseorang termasuk dalam memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. *Reward* dan *punishment* merupakan reaksi dari pimpinan terhadap kinerja dan produktivitas yang telah ditunjukkan karyawannya berupa hukuman untuk pelanggaran dan ganjaran untuk prestasi (Zetira & Laili, 2017).

c. Material (bahan)

Bahan merupakan unsur manajemen yang digunakan dalam proses pelaksanaan kegiatan karena di anggap juga sebagai alat atau sarana manajemen yang digunakan untuk mencapai tujuan (Manullang 2015). Data yang terkumpul dari pengembalian berkas rekam medis ke instalasi rekam medis di RS Nur Hidayah Bantul tidak lengkap proses selanjutnya yang dilakukan juga akan terhambat. Berkas yang dikembalikan selalu langsung di input melalui aplikasi SIMRS. Pengolahan yang terhambat maka laporan yang akan dibuat untuk juga ikut terhambat dan tidak bisa untuk dilaporkan kepada pihak rumah sakit (Zetira & Laili, 2017).

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

D. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian dalam pelaksanaan penelitian ini. Terabatasnya waktu penelitian sehingga peneliti tidak dapat melakukan observasi langsung pada poli yang banyak melakukan keterlambatan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA