

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Puskesmas**

Puskesmas Pejagoan merupakan puskesmas dengan Akreditasi B yang terletak di Desa Pejagoan yang memiliki dengan sebanyak 13 desa wilayah kerja. Puskesmas Pejagoan beralamat di Jalan Kenanga, Kecamatan Pejagoan, Kabupaten Kebumen. Puskesmas Pejagoan yang memiliki letak di wilayah Kecamatan Pejagoan, Kabupaten Kebumen memiliki batas-batas wilayah kerja yaitu sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : berbatasan langsung dengan daerah kerja Kecamatan Karanggayam.
2. Sebelah selatan : berbatasan langsung dengan daerah kerja Kecamatan Klirong.
3. Sebelah barat : berbatasan langsung dengan daerah kerja Kecamatan Sruweng
4. Sebelah timur : berbatasan langsung dengan daerah kerja Kecamatan Kecamatan Karangsambung dan Kecamatan Kebumen.

Sarana kesehatan yang ada di Puskesmas Pejagoan memberikan secara permanen pelayanan kesehatan pada suatu lokasi dalam wilayah kerja Puskesmas. Sarana kesehatan sebagai guna menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu Puskesmas Pejagoan juga terdapat ruang Perawatan Rawat Inap Umum dan Rawat Inap Jiwa. Di Puskesmas Pejagoan pada tahun 2019 jumlah pasien rawat inap umum laki- laki sebanyak 369 orang, perempuan 419 orang dengan berbagai kasus dan dari berbagai wilayah di Puskesmas, sedangkan untuk pasien jiwa laki- laki 206 orang, dan perempuan 144 orang, dari berbagai wilayah baik dalam maupun luar Wilayah Puskesmas Pejagoan.

Jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Pejagoan yaitu sebagai

berikut :

1. Rawat Jalan
2. UGD
3. Konsultan Gizi
4. Rawat Inap
5. Loker Pendaftaran
6. Pelayanan Farmasi
7. Pemeriksaan IVA
8. Pemeriksaan VCT
9. Pelayanan Imunisasi
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Persalinan
12. Pemeriksaan KB

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 2 orang petugas rekam medis yang terdapat pada bagian pendaftaran rawat jalan, rawat inap dan IGD dan triangulasi sumber yaitu Penanggung Jawab pada unit kerja rekam medis di Puskesmas Pejagoan. Berikut ini adalah karakteristik dari para informan tersebut:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Informan**

No	Kode Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan
1.	A	P	37 th	SMA
2.	B	P	39 th	S1 Ekonomi
3.	Triangulasi	L	35 th	D3 Rekam Medis

Dari tabel karakteristik informan yang peneliti peroleh didapatkan rata – rata informan berjenis kelamin perempuan, yaitu

dengan 2 orang petugas berjenis kelamin perempuan, dan 1 orang petugas berjenis kelamin laki- laki. Kategori umur pada informan adalah masa dewasa akhir yaitu berkisar 36 – 45 tahun. Kemudian dari jenjang pendidikan informan diketahui 1 petugas berlatar belakang SMA, 1 petugas berlatar belakang S1 Ekonomi, dan 1 petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis.

## 2. Kebutuhan tenaga petugas rekam medis sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang disediakan

Berdasarkan hasil dari checklist observasi yang telah dilakukan di unit rekam medis Puskesmas Pejagoan masih terjadinya *double job* / petugas dalam mengerjakan pekerjaan merangkap lebih dari satu pekerjaan dikarenakan SDM tenaga rekam medis yang kurang / terbatas. Beban kerja tenaga rekam medis yang tidak sesuai dengan jumlah petugas rekam medis yang ada menjadikan terdapatnya pekerjaan yang tidak selesai dikerjakan.

Hal tersebut dikuatkan dengan tabel observasi dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Observasi Kebutuhan Tenaga**

No	Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Petugas rekam medis merangkap dalam melaksanakan pekerjaan	✓		
2.	Beban kerja yang tidak sesuai dengan jumlah tenaga kerja yang ada	✓		
3.	Terdapat pekerjaan yang tidak selesai dikerjakan	✓		
4.	Pada saat penelitian terdapat petugas rekam medis yang izin/sakit/cuti		✓	

Berdasarkan hasil dari checklist dokumentasi yang telah dilakukan di Puskesmas Pejagoan terdapat pelaporan rekam medis yang tidak tepat waktu pada buku pelaporan dikarenakan beban kerja yang banyak dan tidak sesuai dengan tenaga rekam medis yang ada. Hal ini dikuatkan dengan tabel dokumentasi pada tabel 4.3

**Tabel 4. 3 Dokumentasi Kebutuhan Tenaga**

No	Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Terdapat absensi kehadiran petugas rekam medis	✓		
2.	Terdapat foto BRM yang belum selesai dikoding		✓	
3.	Terdapat pelaporan yang tidak tepat waktu pada buku pelaporan	✓		

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Disini petugas rekam medis ya masih kekurangan tenaga, pasien kunjungan kan banyak, jadi petugasnya selain mendaftarkan pasien ya sekalian mencari status di ruang filling.

Informan A

Petugas rekam medisnya cuma 2 orang di bagian pendaftaran, bagian kaya distribusi sama filling ya belum ada

Informan B

Pernyataan diatas diperkuat oleh pernyataan Triangulasi Sumber sebagai berikut :

Belum ada tenaga rekam medis perbagian pada distribusi, filling, coding, analisis sama pelaporan. Jadi ya 2 petugas pendaftaran itu yang sambil mengambil status pasien di ruang filling. Sisanya saya menyelesaikan semua pekerjaan.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara dan checklist observasi masih terjadinya *double job* / petugas dalam mengerjakan pekerjaan merangkap lebih dari satu pekerjaan dikarenakan SDM tenaga rekam medis yang kurang / terbatas.

### 3. Persyaratan kompetensi petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan

Berdasarkan hasil *checklist* observasi yang dilakukan di Puskesmas Pejagoan bahwa petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis sudah memiliki kompetensi di bidang rekam medis. Hal ini dikuatkan dengan tabel observasi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4. 4 Observasi Persyaratan Kompetensi**

No	Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Petugas rekam medis mampu menetapkan kode penyakit dan tindakan yang tepat sesuai ICD 10 dan ICD 9	✓		Petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis
2.	Petugas rekam medis mampu mengurutkan formulir pada berkas rekam medis sesuai dengan aturan yang ada. Petugas	✓		Petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis

	melakukan proses pengecekan kelengkapan berkas rekam medis.	
3.	Petugas rekam medis dapat mencari status rekam medis di filling dan mendistribusikan berkas rekam medis ke poli	Seluruh petugas rekam medis

Berdasarkan hasil dari *checklist* studi dokumentasi yang terdapat pada buku pedoman pengorganisasian unit rekam medis di Puskesmas Pejagoan diketahui bahwa masih terdapat petugas rekam medis yang bukan berlatar belakang D3 Rekam Medis. Hal tersebut dikuatkan dengan tabel dokumentasi pada tabel 4.5 sebagai berikut :

**Tabel 4. 5 Dokumentasi Persyaratan Kompetensi**

No	Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Terdapat latar belakang petugas rekam medis yaitu Lulusan D3 Rekam Medis	✓		
2.	Terdapat latar belakang petugas rekam medis bukan dari lulusan Rekam Medis	✓		
3.	Terdapat sertifikat pelatihan/seminar terkait kompetensi rekam medis	✓		Petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis
4.	Terdapat Perizinan yaitu mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan atau Surat Izin Praktik (SIP)	✓		Petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis

Hal tersebut didukung hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

Disini ga semua dari D3 rekam medis, masih ada yang dari lulusan SMA dibagian pendaftaran

Informan A

Kalau disini sih campur ya ada yang bukan dari D3 rekam medis, kompetensinya ya mendaftarkan pasien sama mencari status pasien ke filling

Informan B

Hal ini diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Triangulasi Sumber itu sebagai berikut :

Iya syaratnya ya lulusan D3 Rekam Medis memiliki STR dan mempunyai kompetensi dibidangnya, tapi petugasnya masih ada yang bukan dari D3 Rekam Medis dan ada yang lulusan SMA

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara dan dari pernyataan triangulasi sumber bahwa latar belakang pendidikan masih terdapat petugas rekam medis belum berlatar belakang D3 Rekam Medis. Di Puskesmas Pejagoan pada unit kerja rekam medis yaitu 1 petugas berlatar belakang Sarjana Ekonomi, 1 petugas berlatar belakang SMA, dan 1 orang petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis dan memiliki STR.

#### 4. Uraian tugas petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan

Berdasarkan *checklist* observasi yang telah dilakukan di unit rekam medis di Puskesmas Pejagoan terdapat uraian tugas petugas

rekam medis pada buku pengorganisasian dan petugas rekam medis sudah melaksanakan pekerjaan sesuai uraian tugasnya. Hal ini dikuatkan dengan tabel observasi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4. 6 Observasi Kejelasan Uraian Tugas**

No	Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Petugas melaksanakan pekerjaan sesuai uraian tugas	✓		
2.	Kepatuhan petugas rekam medis terhadap SOP daam melaksanakan pekerjaan	✓		

Berdasarkan studi dokumentasi yang telah dilakukan di Puskesmas Pejagoan sudah terdapat uraian tugas petugas rekam medis pada buku pengorganisasian. Hal tersebut dikuatkan dengan tabel dokumentasi pada tabel 4.7 sebagai berikut :

**Tabel 4. 7 Dokumentasi Kejelasan Uraian Tugas**

No	Komponen	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Terdapat uraian tugas petugas rekam medis pada buku pengorganisasian	✓		
2.	Terdapat SOP pelaksanaan rekam medis sebagai aturan dalam melaksanakan pekerjaan	✓		

Berikut ini untuk uraian tugas petugas rekam medis :

- a. Penanggung jawab rekam medis yaitu mengkoordinasikan seluruh kegiatan pelayanan dalam rekam medis di Puskesmas Pejagoan
- b. Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan yaitu petugas rekam medis melaksanakan kegiatan mendaftarkan pasien dengan



menginputkan identitas pasien pada SIMPUS. Untuk jenis pasien yang baru berobat petugas pendaftaran memberikan formulir pasien baru dan mengisikan identitas pasien tersebut, kemudian petugas pendaftaran membuat berkas rekam medis yang baru, serta kartu berobat yang selanjutnya petugas menyerahkan kepada pasien. Untuk jenis pasien lama petugas menanyakan dan memintakan kepada pasien untuk menunjukkan kartu berobat untuk diinputkan dalam SIMPUS, kemudian akan diprintkan *tracer*.

c. Bagian Pendaftaran Rawat Inap dan UGD yaitu petugas rekam medis melaksanakan pendaftaran pasien dengan menginputkan identitas pasien pada SIMPUS. Untuk jenis pasien yang baru berobat petugas pendaftaran memberikan formulir pasien baru dan mengisikan identitas pasien tersebut, kemudian petugas pendaftaran membuat berkas rekam medis yang baru, serta kartu berobat yang selanjutnya petugas menyerahkan kepada pasien. Untuk jenis pasien lama petugas menanyakan dan meminta kepada pasien untuk menunjukkan kartu berobat untuk diinputkan dalam SIMPUS, kemudian akan diprintkan *tracer*.

d. Bagian Filling dan Distribusi rekam medis

- 1) Petugas mencari status pasien sesuai nomer rekam medis dan mengambilkan status pasien di rak filling.
- 2) Kemudian mendistribusikan / mengantarkan status pasien ke poli atau bangsal yang akan dituju pasien berobat.
- 3) Petugas mengembalikan kembali status yang telah selesai digunakan dan telah selesai dilakukannya assembling / perakitan berkas.

e. Bagian Pengolahan Rekam Medis

Petugas bagian pengolahan rekam medis melaksanakan

sejumlah kegiatan yaitu antara lain assembling, coding, dan pelaporan. Berikut ini untuk uraian tugasnya :

- 1) Assembling yaitu petugas merakit dokumen rekam medis dengan mengurutkan formulir pada dokumen rekam medis dengan menggunakan kaidah yang ada di Puskesmas Sruweng. Petugas melakukan proses dengan mengecek kelengkapan berkas rekam medis. Untuk berkas yang kurang atau tidak lengkap akan diserahkan kembali ke unit terkait untuk melengkapi.
- 2) Coding yaitu petugas melaksanakan pengkodean kode penyakit dan koding tindakan untuk pasien rawat jalan, rawat inap dan UGD sesuai dengan kaidah ICD-10 dan ICD-9
- 3) Pelaporan yaitu petugas mengelola pencatatan seluruh hasil pekerjaan rekam medis dan melaporkan laporan kegiatan rekam medis tersebut.

Hal di atas didukung dengan hasil wawancara sebagai berikut :

<p>Iya udah ada uraian tugasnya, contoh dipendaftaran ya daftarin pasien, kalau filling ya mencari status pasien</p>
<p>Informan A</p>

<p>Untuk uraian tugasnya sudah ada, ada bagian rawat jalan sama rawat inap. Untuk yang rawat jalan mendaftarkan ke poli</p>
<p>Informan B</p>

Pernyataan diatas tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Triangulasi Sumber yaitu sebagai berikut :

Untuk uraian tugas disini sudah ada perbagian, saya lebih dari satu uraian tugas karena lulusan rekam medis. Dan sesuai SOP juga

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara dan *checklist* observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan sudah terdapat uraian tugas pada setiap bagian unit kerja rekam medis di Puskesmas Pejagoan. Dan petugas sudah sesuai SOP dalam mengerjakan pelaksanaan rekam medis.

#### 5. Kinerja petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan didapatkan bahwa kinerja petugas rekam medis yang memiliki latar belakang D3 Rekam Medis mempunyai kinerja yang baik dikarenakan mampu dan memahami seluruh bagian pada pengolahan rekam medis, sedangkan kinerja petugas rekam medis yang bukan dari latar belakang D3 Rekam medis atau bahkan hanya lulusan SMA memiliki kinerja yang kurang. Hal ini diperkuat oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Triangulasi Sumber aitu sebagai berikut :

Ya kalau yang bukan dari lulusan D3 Rekam Medis masih kurang ya, ya paling dibagian pendaftaran gitu ya bisa, kalau misal ngoding ya yang dari Lulusan D3 Rekam Medis

Triangulasi Sumber

### C. Pembahasan

Berdasarkan uraian dari hasil data penelitian gambaran kinerja petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan Kabupaten Kebumen maka peneliti melakukan pembahasan sebagai berikut:

#### 1. Kebutuhan tenaga petugas rekam medis sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang disediakan

Berdasarkan Undang- Undang RI Nomor 36 tahun 2014 yang termasuk kedalam rumpun tenaga keteknisan medis adalah teknisi gigi, perekam medis, informasi kesehatan. Menurut Kemenpan RI (2013), susunan jabatan fungsional petugas rekam medis di puskesmas yaitu 5 orang tenaga terampil dan 2 orang petugas tenaga ahli.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dan checklist observasi yang dilakukan masih terjadinya *double job* / petugas dalam mengerjakan pekerjaan merangkap lebih dari satu pekerjaan dikarenakan SDM tenaga rekam medis yang terbatas yaitu berjumlah 3 orang. Narasumber dan triangulasi sumber mengeluhkan kurangnya SDM di unit kerja rekam medis. Selain itu juga, petugas yang bukan berlatar belakang dari D3 Rekam Medis terkadang kesusahan dalam melakukan coding jika tidak ada petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis karena berhalangan hadir seperti cuti/sakit/izin.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan tenaga petugas rekam medis sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang disediakan. Kekurangan jumlah kebutuhan tenaga petugas rekam medis tersebut dapat berpengaruh pada kinerja yang kurang atau bahkan tidak maksimal karena beban kerja yang tidak sesuai. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rakhmawati & Rustiyanto (2016)

bahwa dengan tenaga rekam medis yang terbatas yaitu pada petugas pendaftaran hanya mempunyai 1 orang menjadi kewalahan dalam melakukan pelayanan karena banyaknya pasien berobat, akhirnya petugas pengolahan dan pelaporan rekam medis diberikan tugas tambahan untuk membantu petugas pendaftaran sehingga akan berpengaruh pada beban kerja petugas pengolahan dan pelaporan rekam medis dikarenakan beban kerja petugas bertambah banyak.

## **2. Persyaratan kompetensi petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan**

Menurut Permenkes No. 55 Tahun 2013 pasal 1 Perekam Medis adalah orang menyelesaikan pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seorang Petugas rekam medis wajib memiliki tujuh kompetensi yang dilaksanakan tugas- tugasnya oleh badan profesinya. Tujuh kompetensi tersebut yaitu sebagai berikut ini:

- a. Klasifikasi dan Kodifikasi Penyakit dan Masalah Terkait serta Tindakan Medis,
- b. Aspek Hukum dan Etika Profesi,
- c. Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,
- d. Menjaga Mutu Rekam Medis,
- e. Statistik Kesehatan,
- f. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis,
- g. Kemitraan Profesi.

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di unit rekam medis di Puskesmas Pejagoan bahwa latar belakang pendidikan masih terdapat petugas rekam medis belum berlatar belakang D3 Rekam Medis. Di Puskesmas Pejagoan pada unit kerja rekam medis yaitu 1 petugas berlatar belakang Sarjana Ekonomi, 1 petugas berlatar belakang SMA, dan 1 orang petugas berlatar belakang D3 Rekam Medis dan memiliki STR.

Dari data diketahui petugas rekam medis pada bagian pendaftaran berlatar belakang bukan dari D3 rekam medis yang memiliki kompetensi yaitu mendaftarkan pasien rawat jalan, rawat inap, maupun IGD dan mencari status pasien di ruang filling. Sedangkan petugas rekam medis yang berlatar belakang D3 Rekam Medis memiliki semua kompetensi rekam medis seperti mengkodekan kode penyakit dan tindakan, mencari status pasien, merakit dokumen rekam medis dan mengembalikan kembali jika tidak lengkap kepada yang bersangkutan. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja petugas rekam medis dikarenakan petugas yang bukan berlatar belakang D3 rekam medis akan kesusahan dalam melakukan pekerjaannya yang memerlukan keahlian khusus dibidangnya seperti coding penyakit dan tindakan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Noberta ( 2021) yaitu Perekam medis dan distribusi hanya memiliki tingkat Pendidikan SMA. Tingkat pendidikan para pekerja menentukan kualitas kinerja. Derajat pendidikan yang kurang dari standar penentu terhadap kurangnya wawasan, pemahaman, serta keterampilan seperti pada petugas rekam medis bagian filing terhadap kerahasiaan dan keamanan berkas rekam medis. Pemahaman yang masih kurang tentang istilah dari SOP dan isi serta maksud SOP kerahasiaan dan keamanan, keterampilan yang kurang dalam mencari berkas rekam medis yang tidak ditemukan dan hilang.

### **3. Uraian tugas petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan**

Berdasarkan observasi dan studi dokumentasi di Puskesmas Pejagoan sudah terdapat uraian tugas pada setiap bagian. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa sudah terdapat uraian tugas masing – masing petugas rekam medis pada setiap bagian. Tetapi masih terdapat petugas rekam medis yang melakukan tugas yang lain dan tidak hanya melakukan tugas masing - masing saja tetapi juga seperti petugas pendaftaran tidak hanya

mendaftarkan pasien tetapi juga mencari berkas lalu mengantar ke poliklinik. Penanggung jawab rekam medis memiliki tidak hanya satu uraian tugas yaitu dengan merangkap beberapa hampir seluruh pekerjaan sekaligus yaitu pengolahan rekam medis yang terdiri dari assembling, coding dan pelaporan, terkadang membantu pada pendaftaran dan filling.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan uraian tugas setiap bagian yang terdapat pada buku pedoman pengorganisasian unit rekam medis di Puskesmas Pejagoan. Ketidaksesuaian tersebut dapat berdampak bagi kinerja yang tidak maksimal karena memiliki tugas yang banyak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Novita (2015) bahwa saat dilakukannya pengamatan terlihat petugas assembling juga sekaligus melayani penyediaan berkas yang pada akhirnya fungsi assembling tidak maksimal, dalam hal ini uraian tugas petugas rekam medis pada dokumen rumah sakit tidak berjalan dengan sewajarnya.

#### **4. Kinerja petugas rekam medis di Puskesmas Pejagoan**

*Performance* atau kinerja yaitu suatu pencapaian kerja yang dapat diperoleh oleh pribadi atau golongan orang di dalam suatu badan, sejalan dengan kewenangan dan tanggungan permasing-masing di dalam rencana sebagai cara memperoleh sasaran badan organisasi berhubungan secara resmi, serta tidak melampaui hukum dan sejalan dengan moral dan etika (Prawiranto, dalam Mulyono, 2012).

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan didapatkan bahwa kinerja petugas rekam medis yang sudah berlatar belakang D3 Rekam Medis memiliki kinerja yang baik karena mampu dan memahami seluruh bagian pada pengolahan rekam medis karena memiliki kompetensi di bidang rekam medis, sedangkan kinerja petugas rekam medis yang bukan dari latar belakang D3 Rekam medis atau bahkan hanya lulusan SMA

memiliki kinerja yang kurang, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliana (2015) yaitu tingkat pendidikan berdampak kepada kinerja pegawai yang pada akhirnya menghendaki diberikannya lanjutan masa pendidikan untuk para pegawai sehingga dengan adanya tingkat pendidikan yang mencukupi diharapkan dapat meningkatkan kreativitas kerja yang jauh lebih baik.

#### **D. Keterbatasan**

Dalam penelitian ini peneliti mengalami beberapa keterbatasan dalam proses pengambilan data yaitu sebagai berikut :

1. Saat akan melaksanakan proses wawancara, peneliti sulit menentukan jadwal wawancara dengan informan. Dan pada saat proses wawancara berlangsung cukup terganggu dengan padatnya pasien karena wawancara dilaksanakan di saat jam pelayanan selain itu informan memiliki jadwal dalam penelitian ini terbatas.
2. Pada saat dilakukannya wawancara masih terdapat jawaban yang singkat dari informan terkait pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti dikarenakan keterbatasannya pemahaman informan karena berlatar belakang bukan dari lulusan D3 Rekam Medis.