

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono merupakan rumah sakit yang beralamat di Jl. Raya Kalijati Baru, Kalijati Subang. Pelayanan medis yang ada di rumah sakit yaitu Medical Check Up, Dokter Umum, Dokter Gigi Dokter Spesialis dan Pelayanan KB.

Jumlah Personel RSAU Dr. Hoediyono terdiri dari anggota aktif sebanyak 46 orang yaitu:

1. Tenaga medis 4 orang terdiri dari:
  - a. Dokter Spesialis PD : 1 orang
  - b. Dokter Umum : 2 orang (1 PNS, 1 Militer DP Diskes)
  - c. Dokter Gigi : 1 orang
2. Tenaga Paramedis 38 orang terdiri :
  - a. Keperawatan : 26 orang
  - b. Non Keperawatan : 13 orang
3. Tenaga Non Medis
4. Tenaga Honorer sebanyak 16 orang terdiri dari:
  - a. Bidan : 5 orang
  - b. Spk : 3 orang
  - c. Asisten Apoteker : 3 orang

- d. SLTA : 3 orang
- e. SLTP : 1 orang
- f. SD : 1 orang

Pelayanan unggulan terdiri dari rujukan pasien kaki palsu wilayah Subang dan sekitarnya. Rujukan pasien katarak wilayah Subang dan sekitarnya. Rujukan pasien bibir sumbing wilayah Subang dan sekitarnya.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 dengan narasumber penelitian ini adalah Dokter RSAU DR. Hoediyono sebanyak 4 orang.

## B. Narasumber

Responden atau informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam rangka proses pengumpulan data, guna memperoleh data dan informasi yang selengkap-lengkapnyanya, peneliti melakukan penelitian dengan wawancara berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaan penelitian di RSAU DR. Hoediyono yang digunakan sebanyak 4 orang.

**Tabel 4. 1 Karakteristik Narasumber**

No.	Responden	Umur	Pendidikan terakhir	Jenis Kelamin
1	Responden 1	22	D3 Kebidanan	Perempuan
2	Responden 2	32	S1	Perempuan
3	Responden 3	39	D3 Keperawatan	Perempuan
4	Responden 4	35	S1	Perempuan

### **C. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian berdasarkan tujuan umum yaitu untuk mengetahui optimalisasi pelayanan rekam medis berdasarkan penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono dengan tujuan khusus 1) Mengetahui sistem informasi pelayanan dalam pencarian input data rekam medik pasien berdasarkan kepastian, kecepatan dan ketepatan dalam proses layanan 2) Mengetahui efektivitas Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono. Hasil wawancara dengan 4 narasumber di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono sebagai berikut.

#### **1. Sistem informasi pelayanan dalam pencarian input data rekam medik pasien dalam proses layanan di Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) Dr. Hoediyono.**

Pelaksanaan pelayanan rekam medis di RSAU Dr. Hoediyono selama ini secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di rumah sakit sudah dijalankan oleh semua pihak yang ikut terlibat dalam proses pelayanan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara R1 yaitu: “Sudah sesuai namun masih ditingkatkan lagi terkait dengan prosedur yang harus dijalankan.”

**Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Sistem informasi pelayanan**

NO	PERTANYAAN	AXIAL CODING	SELECTIVE CODING (THEMA)
1	Apakah pelaksanaan pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan rumah sakit?	Secara keseluruhan belum maksimal dan perlu ditingkatkan	Pelaksanaan pelayanan rekam medis secara keseluruhan belum maksimal dan sesuai peraturan RS serta perlu ditingkatkan
2	Bagaimana budaya kerja karyawan dalam pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?	Mengikuti aturan yang ada di RS dan fokus pada pekerjaan	Budaya kerja karyawan mengikuti aturan yang ada dan fokus pada pekerjaan
3	Bagaimana kepatuhan dan ketaatan karyawan dalam pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?	Mematuhi atasan, manajemen dan aturan yang ditetapkan rumah sakit	Kepatuhan dilakukan dengan mematuhi atasan, manajemen dan aturan yang ditetapkan rumah sakit
4	Bagaimana pelaksanaan sistem informasi pelayanan dalam pencarian input data rekam medik pasien terkait kepastian pelayanan di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?	Keterlambatan, dokumen yang sulit ditemukan karena masih sistem manual	Pelaksanaan sistem informasi pelayanan dalam pencarian input rekam medis masih adanya keterlambatan, dokumen yang sulit ditemukan karena masih sistem manual
5	Bagaimana pelaksanaan sistem informasi pelayanan dalam pencarian input data rekam medik pasien terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?	Kurang baik karena masih menggunakan sistem manual yg berakibat pada penelurusan dokumen yang lambat	Pelaksanaan sistem informasi dalam pencarian belum memenuhi standar kecepatan karena masih menggunakan sistem manual yg berakibat pada penelurusan dokumen yang lambat

Pelayanan yang optimal didukung dengan budaya kerja, kepatuhan dan ketaatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan pasien mengingat RSAU Dr. Hoediyono adalah rumah sakit militer. Budaya kerja dilakukan dengan fokus pada kedisiplinan mengikuti aturan rumah sakit. Pegawai honorer di RSAU Dr. Hoediyono mengutamakan kinerja dengan fokus pada setiap pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Sedangkan petugas yang berasal dari bagian militer masih belum dapat maksimal dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat atau pasien karena masih ada tanggung jawab dengan dinas militer. Penjelasan tersebut didukung dengan hasil wawancara R4 sebagai berikut:

“Untuk pegawai honorer atau pegawai tidak tetap fokus pada pekerjaan. Lain hal untuk paramedis/ petugas medis yg berasal dari militer, dalam melaksanakan tugas pokok di rumah sakit sering terganggu dengan kedinasan.”

Penatalaksanaan Rekam Medis yang baik, akan menunjang terselenggaranya upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien. Ketaatan dan kepatuhan tenaga kesehatan yang ada di RSAU Dr. Hoediyono dalam memberikan pelayanan rekam medis yang paling utama adalah mematuhi aturan rumah sakit, mematuhi atasan serta manajemen

rumah sakit. Hal tersebut sesuai hasil wawancara yang dijelaskan oleh R2, R3 dan R4 sebagai berikut:

“Selalu patuh pada pimpinan rumah sakit.”

“Mematuhi peraturan yang ada di rumah sakit.”

“Seluruhnya patuh kepada kepala rumah sakit.”

Penatalaksanaan pelayanan rekam medis yang baik selain mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien dibutuhkan sistem informasi pelayanan berdasarkan kepastian, ketepatan dan kecepatan. RSAU Dr. Hoediyono sampai saat ini masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan, penomoran dan penyimpanan rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa hambatan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan. Sistem penyimpanan manual mampu menghambat dalam penelurusan dokumen, hal ini yang dinilai menjadi faktor dalam keterlambatan pelayanan. Penjelasan wawancara dari R2 mendukung pernyataan tersebut yaitu:

“Masih sedikit ada keterlambatan. Dan ketika rekam medis sulit ditemukan, langsung dibuatkan status baru.”

Keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan juga dapat menghambat kelancaran dalam sistem informasi pelayanan rekam medis di RSAU Dr. Hoediyono. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan R3 sebagai berikut:

“Belum sesuai karena terbatasnya kemampuan & kemauan SDM untuk mengelola serta mengembangkan sistem informasi.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang optimal dalam sistem informasi pelayanan rekam medis didukung dengan budaya kerja, kepatuhan dan ketaatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan pasien mengingat RSAU Dr. Hoediyono adalah rumah sakit militer. Penatalaksanaan pelayanan rekam medis yang baik selain mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien dibutuhkan sistem informasi pelayanan berdasarkan kepastian, ketepatan dan kecepatan. RSAU Dr. Hoediyono sampai saat ini masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan, penomoran dan penyimpanan rekam medis dan berdampak dalam penelurusan dokumen.

## **2. Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono.**

Keterlambatan pencarian input data rekam medik pasien oleh petugas dapat berdampak pada proses analisis dokter terhadap riwayat penyakit pasien, sehingga sasaran atau target kelancaran pelayanan kesehatan yang diinginkan belum efektif dan Standar Operasional Prosedur belum mampu dilaksanakan secara optimal. Standar Operasional Prosedur (SOP) rekam medis yang ada di RSAU Dr.

Hoediyono belum efektif karena masih ada bagian yang belum lengkap. Hal tersebut sesuai wawancara dengan R3 yaitu:

“Belum bisa disebut efektif karena masih ada beberapa SOP yang belum sesuai dengan standar akreditasi.”

**Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Penerapan Standar Operasional Prosedur**

NO	PERTANYAAN	AXIAL CODING	SELECTIVE CODING (THEMA)
1	Bagaimana pelaksanaan pelayanan terkait efektivitas dalam penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan rekam medik di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?	SOP belum lengkap dan masih ada yang kurang sesuai	Penerapan belum lengkap dan masih ada yang kurang sesuai
2	Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono?	Faktor sarana prasarana dan SDM	Faktor yang menghambat yaitu Faktor sarana prasarana dan SDM
3	Apa upaya yang dilakukan Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan rekam medis?	Melengkapi, memperbaiki SOP dan menambah SDM	Upaya perbaikan dilakukan dengan melengkapi, memperbaiki SOP dan menambah SDM
4	Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit 2013 Pokja MKI atau Manajemen Komunikasi dan Informasi, apakah Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono sudah memenuhi kriteria standar pelayanan.	Belum sesuai standar Pokja	Standar Akreditasi Rumah Sakit 2013 Pokja MKI atau Manajemen Komunikasi dan Informasi belum memenuhi kriteria

Kelengkapan SOP dapat dilihat berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit 2013 Pokja MKI atau Manajemen Komunikasi dan Informasi. Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono belum memenuhi kriteria standar pelayanan karena dalam penilaian MKI.8 masih ada 1 kriteria yang belum terpenuhi. Hal tersebut sesuai wawancara dengan R1 yaitu:

“Dari keseluruhan elemen penilaian MKI.8 berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit 2013 Pokja MKI. 8 prosedur sudah sesuai namun ada 1 yang belum yaitu resume/ringkasan rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Hoediyono berisi kondisi pasien saat dipindah (transfers).”

Selain itu karena tenaga kesehatan yang bertugas bukan merupakan karyawan yang memiliki keahlian khusus dalam pelayanan rekam medis juga menyebabkan kurang efektifnya pelayanan rekam medis karena masih ada beberapa tenaga kesehatan yang masih belum benar-benar paham mengenai prosedur penanganan rekam medis. Penjelasan tersebut mendukung pernyataan wawancara dengan R4 yaitu:

“Belum semua petugas paham mengenai SOP rekam medis.”

“1. Untuk pasien anggota dan keluarga sering tidak membawa kartu pasien sehingga sulit menelusuri statuspasien. 2. Petugas rekam medis mengambil dari perawat ruangan/ perawat poli (bukan khusus bagian rekam medis).”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) rekam medis yang ada di RSAU Dr.

Hoediyono belum efektif karena masih ada bagian yang belum lengkap. Kelengkapan SOP dapat dilihat berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit 2013 Pokja MKI atau Manajemen Komunikasi dan Informasi. Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono belum memenuhi kriteria standar pelayanan karena dalam penilaian MKI.8 masih ada 1 kriteria yang belum terpenuhi. Terdapat beberapa hambatan dari sumber daya manusia dan sarana prasarana di rumah sakit.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Sistem informasi pelayanan dalam pencarian input data rekam medis pasien dalam proses layanan di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono.**

Sistem informasi pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keinginan semua konsumen baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Kecepatan penyediaan berkas rekam medis di klinik juga dapat menjadi salah satu indikator dalam mengukur kepuasan. Semakin cepat rekam medis sampai ke klinik maka semakin cepat pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien. Standar kecepatan pendistribusian rekam medis dihitung di mulai sejak pasien melakukan registrasi di pendaftaran sampai dokumen didistribusikan ke poliklinik. Mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik bila

didukung oleh suatu sistem pengolahan rekam medis dalam mendapatkan kembali berkas rekam medis yang cepat dan tepat waktu sesuai denganketentuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Pelayanan yang optimal dalam sistem informasi pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono didukung dengan budaya kerja, kepatuhan dan ketaatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan pasien mengingat Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono adalah rumah sakit militer. Budaya kerja, merupakan kelompok pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku tertentu agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik berdasarkan kepatuhan dan ketaatan setiap individu (Habibiarifin, 2018).

Budaya kerja yang tekstual tersebut dapat digambarkan berdasarkan integritas, profesionalisme, kepemimpinan, keteladanan, kebersamaan, dinamika kelompok, rasionaliras, kecerdasan emosi, ketepatan dan kecepatan (Habibiarifin, 2018). Ketepatan dan kecepatan, yaitu adanya kepastian waktu, kuantitas, kualitas dan finansial yang dibutuhkan. Prinsip yang harus dijadikan sebagai

pedoman adalah semakin cepat semakin baik. Prinsip pelayanan yang harus dikembangkan dalam suatu institusi adalah pelayanan prima yang berbasis kecepatan dan ketepatan.

Penatalaksanaan pelayanan rekam medis yang baik selain mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien dibutuhkan sistem informasi pelayanan berdasarkan kepastian, ketepatan dan kecepatan. RSAU Dr. Hoediyono sampai saat ini masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan, penomoran dan penyimpanan rekam medis serta berdampak dalam penelusuran dokumen. Penelitian yang dilakukan oleh Hutama dan Santosa (2016) menjelsakan bahwa proses rekam medis dilakukan dokter secara manual pada berkas rekam medis masing-masing pasien. Sistem penyimpanan rekam medis di rumah sakit tersebut sudah menjadi satu antara rawat jalan dan rawat inap dan belum sepenuhnya tersentralisasi sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari kembali berkas saat dibutuhkan.

Pengorganisasian rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono sudah maksimal dengan adanya budaya kerja, adanya SOP yang dijadikan acuan kerja dalam pengelolaan rekam medis, dukungan dari manajemen terhadap penyediaan fasilitas kerja di unit rekam medis Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono. Namun

masih terdapat beberapa kendala. Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan rekam medis adalah penomoran berkas rekam medis di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono dapat menggunakan TDF (Terminal digit filling), penempatan berkas yang teratur memudahkan akses terhadap rekam medis ketika dibutuhkan. Penyimpanan berkas rekam medis sudah tersentralisasi untuk menghindari terjadinya duplikasi rekam medis bagi masing-masing pasien.

## **2. Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono.**

Standar Operasional Prosedur(SOP) pelayanan merupakan alur pemberian pelayanan rekam medis yang diberikan tenaga kesehatan untuk mengambil data pasien yang telah tersimpan di instalasi rekam medis. SOP tersebut diberikan agar proses pelayanan rekam medis dapat tercatat dan dapat dipertanggung jawabkan dengan baik (Nugraheni, 2015). Standar Operasional Prosedur (SPO) rekam medis terdiri dari SOP pelayanan yaitu alur pemberian pelayanan rekam medis untuk mengambil data pasien yang telah tersimpan di instalasi rekam medis, SOP pencatatan yaitu tata cara pencatatan oleh petugas kesehatan dalam memberikan catatan tindakan dan siapa saja yang berhak memberikan catatan rekam medis dan SOP penyimpanan yaitu tata cara yang dipergunakan oleh pihak internal instalasi rekam medis

dalam menyimpan berkas rekam medis dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada. Salah satu contohnya adalah dengan mempertimbangkan prosedur dan pengobatan yang dianjurkan serta menggunakan teknologi yang paling tepat (Wijono, 2000). Ketepatan pelayanan didasarkan pada kelengkapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan prinsip yang harus dijadikan sebagai pedoman yaitu semakin cepat semakin baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) rekam medis yang ada di RSAU Dr. Hoediyono belum efektif karena masih ada bagian yang belum lengkap. Kelengkapan SOP dapat dilihat berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit 2013 Pokja MKI atau Manajemen Komunikasi dan Informasi. Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono belum memenuhi kriteria standar pelayanan karena dalam penilaian MKI.8 masih ada 1 kriteria yang belum terpenuhi dan berdampak pada mutu serta kualitas pelayanan di rumah sakit.

Menurut Tiara dkk (2010) dalam penelitiannya menjelaskan bahwapenyebab belum terpenuhinya elemen-elemen penilaian rekam medis pasien dalam Standar Akreditasi Rumah Sakit dikarenakan

pengisian rekam medis yang kurang lengkap, bukti/ dokumen pelaksanaan, SPO, kebijakan / SK kurang lengkap, Sumber daya manusia belum semua paham, dan kurang dukungan manajemen dan program diklat.

Penelitian lain yang sesuai dengan penelitian ini dilakukan oleh Fadlun (2017) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) belum dilaksanakan secara efektif karena masih ada keterlambatan dalam layanan rekam medis selama pemeriksaan rawat inap oleh dokter. Masalahnya terletak pada sistem pergantian petugas medis yang tidak tepat waktu, terutama untuk pasien yang masuk pada malam hari. Rekam medis sering tidak dapat ditemukan karena petugas medis jaga yang menyertai dokter tidak tahu di mana catatan medis disimpan oleh petugas medis yang bertugas sebelumnya. Selain itu, masalah pendidikan rendah dan status pekerjaan dari karyawan honorer mempengaruhi disiplin dan perilaku kerja petugas medis yang bertugas sehingga dibutuhkan optimalisasi pelayanan rekam medis.

Elemen-elemen penilaian rekam medis berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) rekam medis yang ada di RSAU Dr. Hoediyono masih terdapat kriteria yang belum terpenuhi disebabkan oleh keterbatasan waktu dokter. Waktu yang sangat terbatas sehingga

dokter tidak sempat mengisi berkas rekam medis. Belum semua tenaga memahami semua elemen penilaian yang dipersyaratkan pada standar akreditasi terbukti dengan belum ada dalam program diklat untuk mengadakan pelatihan bagi karyawan baik di dalam rumah sakit maupun di luar rumah sakit. Masih kurangnya dukungan manajemen rumah sakit dalam penyelenggaraan rekam medis pasien dalam pemenuhan standar akreditasi rumah sakit karena belum adanya pengelompokan menurut fungsi-fungsi dalam rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien, upaya menciptakan organisasi manajemen yang aman, efektif, terkelola dengan baik. Untuk itu perlu adanya fungsi- fungsi konsisten, berlaku untuk dipatuhi oleh, setiap unit/ bagian/ instalasi.