

Analisis Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan pada Bagian *Filing* di Puskesmas Tempeh

Dianisa Ufairroh Nota Salsabilla*, Atma Deharja, Rossalina Adi Wijayanti, Veronika Vestine

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember
dianissasalsabila202@gmail.com

Keywords:

*Filing,
Management,
Medical Records,
Outpatient,
Performance,
Primary Health Center*

ABSTRACT

The management of outpatient medical records at the Tempeh Primary Health Center still has several problems with the highest percentage in July, August, and September 2022 reaching 1.41% on the issues of filling in incomplete medical record. The aim of this study was to analyze the management of outpatient medical records in the filing section at the Tempeh Primary Health Center based on motivation, opportunity, and ability factors. This research used qualitative with in-depth interview data collection techniques, observation, documentation, and brainstorming. The results in this study were motivation factors, consisting of rewards and punishments that have been carried out well. The opportunity factors were the unavailability of SOPs, the lack of human resources, insufficient time, and inadequate equipment. The ability factor was the knowledge of officers was sufficient, though not all officers have an educational background in medical records, and the staff has never attended training. The improvement efforts set to overcome these problems were making SOPs, transferring employees from other units to the medical records department, optimizing working hours, expanding rooms and adding storage shelves, making expedition books, and providing training to medical record officers.

Kata Kunci

*Filing,
Kinerja,
Pengelolaan,
Puskesmas,
Rawat Jalan,
Rekam Medis*

ABSTRAK

Pengelolaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang masih memiliki beberapa permasalahan dengan persentase tertinggi pada bulan Juli, Agustus, dan September tahun 2022 mencapai 1,41% pada permasalahan ketidaklengkapan pengisian rekam medis. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengelolaan rekam medis rawat jalan pada bagian *filing* di Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang berdasarkan faktor *motivation*, *opportunity*, dan *ability*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, serta *brainstorming*. Hasil yang didapatkan dalam penelitian yaitu faktor *motivation* yaitu *reward* dan *punishment* telah terlaksana dengan baik. Faktor *opportunity* yaitu belum tersedianya SOP, kurangnya jumlah petugas, belum tercukupinya waktu, serta peralatan yang kurang memadai. Faktor *ability* yaitu pengetahuan petugas sudah memadai meskipun tidak semua petugas mempunyai latar belakang pendidikan rekam medis, serta belum pernahnya petugas mengikuti pelatihan. Upaya perbaikan yang ditetapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain pembuatan SOP, penggeseran karyawan dari unit lain ke bagian rekam medis, pengoptimalan jam kerja, pengajuan perluasan ruangan dan penambahan rak penyimpanan, pembuatan buku ekspedisi, serta pemberian pelatihan terhadap petugas rekam medik.

Korespondensi Penulis:

Submitted : 11-07-2023; Accepted : 26-10-2023;

Dianisa Ufairroh Nota Salsabilla,
Politeknik Negeri Jember,
Jl. Mastrip PO BOX 164 Jember
Telepon : +62 888-2876-167
Email: dianissasalsabila202@mail.com

Published : 29-10-2023

Copyright (c) 2023 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai misi menjadi sentra pengembangan pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara terpadu dan menyeluruh [1]. Suatu fasilitas pelayanan kesehatan baik itu rumah sakit maupun non rumah sakit memiliki beberapa kewajiban, salah satunya yaitu kewajiban dalam menyelenggarakan rekam medis pada setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis terdiri dari beberapa tahapan pengelolaan yaitu penerimaan pasien, *assembling*, *coding*, *indexing*, *filing*, serta retensi dan pemusnahan [2].

Pengelolaan memiliki arti suatu kegiatan pemanfaatan dan pengolahan sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan rekam medis bertujuan untuk menunjang tertib administrasi pada suatu Puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu, pengelolaan rekam medis juga berjasa dalam membantu peningkatan upaya pelayanan kesehatan pada suatu Puskesmas [3]. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan rekam medis pada suatu Faskes harus dilaksanakan secara optimal.

Puskesmas Tempeh adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi Faskes dengan kunjungan tertinggi di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, didapatkan bahwa pengelolaan rekam medis di Puskesmas Tempeh ternyata masih memiliki beberapa permasalahan khususnya pada rekam medis rawat jalan. Berikut data tingkat kejadian permasalahan dalam pengelolaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang :

Tabel 1. Data Permasalahan Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Tempeh bulan Juli-September Tahun 2022

No.	Permasalahan	Jumlah RM	Jumlah Keseluruhan RM	Persentase (%)	Standar (%)
1.	Terjadi duplikasi nomor RM	27	5241	0,52%	0%
2.	Ketidaklengkapan pengisian RM	74	5241	1,41%	0%
3.	Kesalahan pemberian kode ICD penyakit	14	5241	0,26%	0%
4.	Kejadian <i>missfile</i>	21	5241	0,4%	0%

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa desain penelitian kualitatif permasalahan yang paling sering terjadi pada bulan Juli-September tahun 2022 yaitu ketidaklengkapan pengisian rekam medis dengan persentase sebesar 1,41%. Sebanyak 74 berkas didapatkan belum terisi lengkap dari jumlah total 5241 berkas selama periode tiga bulan. Hal ini berbanding terbalik dengan pernyataan pada Kemenkes RI 2015 tentang standar akreditasi Puskesmas yang menjelaskan bahwa rekam medis harus segera diisi dengan lengkap setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan untuk menjamin kesinambungan pelayanan [4]. Ketidaklengkapan tersebut bisa terjadi akibat berbagai faktor, salah satunya akibat kurang disiplinnya dokter yang bertugas di poli dalam melengkapi rekam medis pasien.

Sikap kurang disiplin merupakan sikap dari seseorang itu sendiri, namun sikap *negative* tersebut dapat diperbaiki dengan memberikan dorongan atau motivasi untuk berbuat lebih baik. Pihak Puskesmas bisa memberikan motivasi berupa *reward* atau penghargaan bagi petugas yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar. Secara tidak langsung petugas akan merasa terdorong untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik lagi agar bisa mendapatkan *reward* yang dijanjikan.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu adanya *missfile* atau kehilangan berkas. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa berkas seringkali tidak berada di tempatnya akibat berkas yang belum terlindungi oleh map. Berdasarkan pemaparan dari salah satu petugas, hal tersebut dikarenakan rak penyimpanan yang tidak mencukupi apabila berkas disimpan menggunakan map. Permasalahan ini tentunya membuat kegiatan penyimpanan berkas menjadi terhambat dan tidak bisa dilakukan secara optimal.

Indikasi-indikasi yang telah ditemukan merupakan bagian dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang petugas. Seperti yang dikatakan oleh Robbins bahwa kinerja merupakan fungsi interaksi antara motivasi yang dimiliki seseorang (*motivation*=M), peluang atau kesempatan (*opportunity*=O), serta kemampuan yang dimiliki (*ability*=A) [5]. Jadi dapat dikatakan bahwa kinerja = $f(M \times O \times A)$ yang bermakna bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, peluang, serta kemampuan yang dimiliki.

Pengelolaan rekam medis rawat jalan yang belum sesuai harus dianalisis lebih lanjut karena dapat mempengaruhi kualitas rekam medis yang dihasilkan, khususnya pada bagian *filing*. Kurangnya rak penyimpanan dan ruangan penyimpanan menjadi salah satu faktor yang membuat pelaksanaan kegiatan *filing* tidak terlaksana dengan baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengelolaan rekam medis rawat jalan pada bagian *filing* di Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang untuk dapat diketahui bagaimana proses pengelolaannya dilihat dari variabel *motivation*, *opportunity*, dan *ability* sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan untuk tahapan yang masih belum sesuai.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan berupa penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan, serta menggali lebih dalam terkait pengelolaan rekam medis rawat jalan pada bagian *filing* di Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang.

2.2 Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini yaitu kepala Puskesmas, dokter umum pada poli rawat jalan, petugas rekam medis, serta koordinator rekam medis sebagai penanggung jawab jalannya proses pengelolaan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Tempeh Kabupaten Lumajang. Subjek penelitian tersebut juga merupakan informan dalam penelitian ini yang menjadi sumber dalam proses pengumpulan data.

2.3 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap kepala Puskesmas, koordinator rekam medis, serta 2 petugas rekam medis. Triangulasi sumber ini dilakukan untuk menguji validitas sumber pada variabel *motivation* (*reward* dan *punishment*), *opportunity* (SOP, SDM, ketersediaan waktu, dan peralatan), dan *ability* (tingkat pendidikan, pengetahuan, dan pelatihan). Selanjutnya untuk triangulasi teknik dilakukan dengan menguji validitas data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap keseluruhan variabel tersebut.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi, dan dokumentasi pada variabel *motivation* (*reward* dan *punishment*), *opportunity* (SOP, SDM, ketersediaan waktu, dan peralatan), dan *ability* (tingkat pendidikan, pengetahuan, dan pelatihan). Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Juli 2022 sampai dengan Mei 2023. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kamera *handphone* untuk dokumentasi serta merekam suara (*recording*), pedoman wawancara, pedoman observasi, pedoman dokumentasi, serta pedoman *brainstorming* untuk menentukan upaya perbaikan yang akan dilakukan.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Analisis Faktor *Motivation* (Motivasi) Kinerja Petugas dalam Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan pada Bagian *Filing* di Puskesmas Tempeh

Motivasi adalah suatu hal dari dalam diri seseorang maupun pengaruh luar yang menggerakkan dan menumbuhkan gairah untuk mencapai tujuan. Sebuah motivasi dapat membuat seorang lebih bergairah dalam bekerja. Pembentukan motivasi dalam penelitian ini dilihat dari indikator *reward* dan *punishment*.

a. *Reward*

Reward merupakan suatu penghargaan sebagai bentuk apresiasi terhadap seseorang atas usahanya dalam melakukan pekerjaan secara optimal. Seseorang dapat lebih bersemangat dalam bekerja apabila terdapat penghargaan yang dijanjikan atas pekerjaannya tersebut, oleh karenanya *reward* disebut dapat meningkatkan motivasi kerja petugas. *Reward* bagi petugas rekam medis dalam melakukan kegiatan *filing* di Puskesmas Tempeh telah diterapkan dengan baik. Sebagian petugas

diketahui sudah pernah mendapatkan *reward* atau penghargaan karena telah melaksanakan tugasnya dengan benar dan optimal. Hal ini diketahui dari hasil wawancara yang disebutkan oleh sebagian petugas rekam medis.

“...pemberian *reward* sudah diterapkan, beberapa petugas pernah mendapatkan penghargaan berupa piagam serta bingkisan karena sudah bekerja secara optimal...” (Kepala Puskesmas, 2023)

“...untuk penghargaan ada, kebetulan awal tahun 2023 ini saya mendapatkan piagam terpuji sebagai perekam medis...” (Petugas Rekam Medis, 2023)

Pemberian penghargaan berupa benda, sertifikat, atau *trophy* dalam bentuk formal akan membuat petugas akan lebih giat dalam melakukan pekerjaannya karena termotivasi untuk bisa mendapatkan *reward* yang dijanjikan [6]. Petugas rekam medis khususnya pada bagian *filing* menjadi termotivasi untuk melakukan penyimpanan berkas dengan teliti, memastikan berkas diletakkan sesuai urutan, sehingga permasalahan yang sebelumnya terjadi seperti *missfile* akan terminimalisir.

Reward atau penghargaan pada dasarnya tidak perlu suatu hal yang besar. Apresiasi seperti pujian dan juga sanjungan juga sudah termasuk dalam pemberian *reward* bagi para pekerja [7]. Hal yang terpenting dalam pemberian *reward* adalah adil dan transparan, dalam arti tidak hanya petugas tertentu yang memiliki hubungan khusus dengan kepala Puskesmas yang bisa mendapatkan *reward* [8]. Pujian atau sanjungan terhadap para petugas yang diumumkan secara formal tentunya juga akan membuat petugas merasa semakin percaya diri dan terdorong untuk bekerja secara optimal.

Penerapan *reward* di Puskesmas Tempeh sudah sangat bervariasi, mulai dari pemberian pujian, bingkisan, dan juga piagam penghargaan. Petugas juga akan mendapatkan penghargaan lain berupa poin penghargaan dalam jenjang karir dari kepala Puskesmas ketika pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dilakukan dengan sempurna. Keseluruhan penghargaan yang diberikan kepada petugas tersebut akan mendorong petugas untuk lebih tekun lagi. Sama halnya dengan hasil dari sebuah penelitian yang menyatakan bahwa penghargaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja petugas dimana petugas akan bekerja lebih giat ketika mendapatkan apresiasi atas pekerjaannya [9].

b. *Punishment*

Punishment merupakan hukuman atau sanksi yang diberikan kepada petugas ketika terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugasnya, melanggar aturan, ataupun ketika tanggung jawab yang dimiliki tidak dikerjakan secara optimal. Penerapan pemberian *punishment* di Puskesmas Tempeh diketahui masih berupa teguran ataupun nasehat ketika petugas rekam medis melakukan kesalahan, salah satunya terkait pada permasalahan tingginya angka ketidaklengkapan rekam medis pasien rawat jalan pada Tabel 1.1 yaitu sebesar 1,41%. Dokter sebagai pihak yang melakukan pengisian rekam medis hanya akan mendapatkan teguran ketika berkas yang diisinya tidak lengkap, kemudian petugas rekam medis akan memberikan waktu bagi dokter tersebut untuk melengkapi rekam medis pasien rawat jalan. Pemberian hukuman yang lebih berat selain teguran dikatakan sudah diterapkan, walaupun sampai saat ini belum ada petugas rekam medis yang mendapatkan hukuman berat selain teguran. Petugas akan mendapatkan *skorsing* bahkan sampai pemberhentian kerja apabila kesalahan yang dilakukannya telah fatal.

“...hukuman yang pernah didapatkan petugas *filing* selama ini hanya teguran sih, tapi sebenarnya ada hukuman lain juga kalau kesalahannya dilakukan berulang atau petugas melakukan kesalahan besar...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

“...*punishment* menyesuaikan dengan kesalahan yang dilakukan petugas, jadi selama kesalahannya tidak besar cukup ditegur saja...” (Kepala Puskesmas, 2023)

Punishment dapat dikatakan sebagai pendorong dalam hal negative yang berbanding terbalik dengan *reward*. Petugas yang pernah mendapatkan hukuman atas kesalahannya akan lebih berhati-hati dan berfikir dua kali ketika akan melakukan pekerjaannya. *Punishment* secara tidak langsung dapat berperan sebagai alat yang dapat mengatur tingkah laku seseorang [10]. Namun meskipun berperan sebagai pendorong, hukuman yang diberikan kepada petugas juga tetap harus setara dengan kesalahan yang dibuat. Jangan sampai kesalahan ringan yang dilakukan membuat petugas harus menanggung sanksi yang begitu berat.

Kesalahan petugas *filing* yang seringkali membuat petugas mendapatkan teguran yaitu masih adanya berkas yang menumpuk dan belum dikembalikan ke rak penyimpanan. Selain itu kejadian *missfile* juga kerap terjadi. Petugas *filing* mengakui bahwa keadaan tersebut bukan murni kesalahan petugas, namun dipengaruhi faktor lain seperti kurangnya sarana prasarana yang membuat terjadinya penumpukan berkas seperti ruang penyimpanan yang terlalu sempit, rak berkas yang masih kurang penyediaannya, dan belum adanya buku ekspedisi untuk kegiatan peminjaman pengembalian berkas.

Hukuman berupa teguran yang telah diterapkan di Puskesmas Tempeh pada dasarnya sudah dapat mempengaruhi kinerja yang dimiliki petugas. Hal ini dapat dibuktikan dari petugas rekam medis yang berusaha untuk lebih memperhatikan pelaksanaan penyimpanan berkas setelah mendapatkan teguran dari kepala rekam medis terkait permasalahan *missfile*. Akan tetapi kejadian *missfile* tersebut masih belum teratasi secara total akibat faktor lain yaitu belum adanya buku ekspedisi sebagai bukti serah terima rekam medis rawat jalan dengan poli. Sebuah teguran yang diberikan oleh atasan atau petugas lain secara lisan di depan umum dapat menjadi sanksi sosial bagi petugas karena merasa dipermalukan. Sejalan dengan salah satu penelitian yang menyatakan bahwa *punishment* yang dapat diberikan terhadap petugas yang melakukan kesalahan cukup dengan sebuah teguran [11].

3.2 Analisis Faktor *Opportunity* (Peluang atau Kesempatan) Kinerja Petugas dalam Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan pada Bagian *Filing* di Puskesmas Tempeh

Opportunity memiliki arti kesempatan atau peluang. Faktor ini berperan sebagai sebuah sarana atau fasilitas yang tersedia dalam suatu perusahaan untuk mendukung proses jalannya aktivitas. Pada penelitian ini, faktor peluang atau kesempatan dalam proses pengelolaan rekam medis rawat jalan dilihat dari beberapa indikator. Indikator tersebut antara lain *Standard Operating Procedure* (SOP), Sumber Daya Manusia (SDM), ketersediaan waktu, serta peralatan yang digunakan.

a. *Standard Operating Procedure* (SOP)

Standard Operating Procedure atau SOP merupakan dokumen tertulis yang ditetapkan dengan tujuan untuk menjadi standar dari suatu pekerjaan dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, diketahui SOP pada bagian *filing* sudah tersedia untuk beberapa kegiatan, seperti pada penyimpanan, penjajaran, hak akses, serta kerahasiaan. Akan tetapi masih terdapat salah satu *jobdesc* dari petugas *filing* yang belum memiliki SOP, yaitu kegiatan peminjaman dan pengembalian berkas.

“...untuk bagian *filing* sejauh ini sudah ada SOP nya, namun ada yang memang masih kurang yaitu standar untuk peminjaman berkasnya...” (Kepala Puskesmas, 2023)

“...standar atau SOP sudah ada sih, tapi kalau untuk peminjaman dan pengembalian itu yang masih belum ada...” (Petugas Rekam Medis, 2023)

Peminjaman dan pengembalian berkas menjadi salah satu tanggung jawab yang dimiliki petugas *filing* dalam melakukan pekerjaannya. Petugas *filing* harus memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan baik dan semestinya. Namun belum tersedianya SOP untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian membuat petugas tidak memiliki patokan atau standar yang mengatur bagaimana kegiatan tersebut harus dilakukan. Hal ini juga akan mempengaruhi tingkat kecepatan petugas dalam bekerja dan membuat petugas tidak memiliki peluang untuk melaksanakan pekerjaan lainnya [12].

SOP berperan sebagai patokan ketika petugas kebingungan dalam melakukan pekerjaannya, karena SOP berisi ketentuan terkait prosedur bagaimana suatu pekerjaan dilakukan. Tersedianya standar dalam suatu kegiatan akan menciptakan ketertiban kerja pada seluruh petugas [13]. Belum tersedianya SOP peminjaman dan pengembalian berkas pada bagian *filing* membuat pelaksanaannya menjadi tidak tertib dan berjalan tidak semestinya. Hal ini menunjukkan bahwa perlu segera dilakukan pembuatan SOP untuk kegiatan tersebut agar kedepannya kegiatan peminjaman dan pengembalian berkas dapat dilakukan dengan baik dan benar.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Suatu kegiatan akan dapat berjalan dengan baik ketika sumber daya manusia yang tersedia telah mencukupi. Jumlah petugas rekam medis dalam melakukan *filing* di Puskesmas Tempeh diketahui hanya sebanyak 2 petugas. Satu petugas rekam medis lainnya hanya membantu di bagian penerimaan pasien, sehingga tidak termasuk dalam bagian *filing*.

Menurut petugas rekam medis bagian *filing* di Puskesmas Tempeh, jumlah SDM dalam pelaksanaan *filing* tersebut untuk kegiatan penjajaran berkas petugas merasa kewalahan untuk mengembalikan berkas pada rak di hari yang sama. Hal ini karena beban kerja petugas *filing* tidak

hanya mengelola proses penyimpanan. Petugas juga memiliki *jobdesc* lain seperti melakukan retensi, pemusnahan, serta penerimaan pasien rawat jalan sehingga pekerjaannya pada bagian *filing* tidak bisa dilakukan secara optimal. Beban kerja yang terlalu tinggi pada petugas tersebut dapat menyebabkan pekerjaan yang dilakukan tidak berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan [14].

“...jumlah petugas menurut saya kurang kalau untuk melakukan seluruh tugas filing, karena banyak pekerjaan lain juga yang harus dikerjakan di luar filing...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

“...kurang sih, soalnya kan double job petugas di sini...” (Petugas Rekam Medis, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, belum tercukupinya jumlah petugas rekam medis dalam melakukan *filing* dapat menyebabkan petugas mengalami stress kerja akibat beban kerja yang dimilikinya terlalu tinggi. Selanjutnya stress kerja yang dialami petugas tersebut akan menurunkan kinerja yang dimiliki petugas dan menimbulkan permasalahan lain dalam pengelolaan rekam medis rawat jalan. Oleh karena itu perlu dilakukannya penambahan petugas dalam unit rekam medis dalam melakukan kegiatan *filing* agar kedepannya penyimpanan berkas bisa berjalan lebih optimal dan tidak terjadi lagi penumpukan rekam medis milik pasien.

c. Ketersediaan Waktu

Ketersediaan waktu merupakan jangka waktu yang tersedia bagi para petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Sejalan dengan ketersediaan sumber daya manusia, ketersediaan waktu yang dimiliki petugas akan berhubungan dengan jumlah petugas yang ada. Ketika jumlah petugas dirasa sudah mencukupi, maka beban kerja yang dimiliki telah sesuai dan waktu yang tersedia akan lebih memadai. Namun, kurangnya jumlah petugas pada bagian *filing* membuat waktu yang tersedia dalam melakukan penyimpanan berkas juga kurang mencukupi.

“...ya karena petugasnya kurang, jadi waktunya terasa sedikit, sehingga beberapa pekerjaan di bagian filing ada yang tidak terlaksana dengan baik...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

“...waktunya kurang kalau harus menyelesaikan seluruh tugas bagian filing, kalau petugasnya ditambah mungkin akan lebih banyak waktu yang tersedia...” (Petugas Rekam Medis, 2023)

Sama halnya pada variabel sumber daya manusia, ketersediaan waktu bagi petugas *filing* dalam melakukan pencarian dan pengantaran berkas pasien yang tengah berkunjung dirasa sudah mencukupi. Petugas merasa sudah terbiasa sehingga sangat mudah untuk melakukan pencarian berkas dengan cepat. Ketersediaan waktu bagi petugas *filing* dirasa kurang dalam hal melakukan penjajaran dan pengembalian berkas ke dalam rak penyimpanan dan membuat berkas menjadi tertumpuk. Berikut merupakan gambar penumpukan rekam medis pasien rawat jalan yang belum sempat diberikan map dan dikembalikan ke rak penyimpanan sesuai letaknya akibat kurangnya waktu yang tersedia.



Gambar 1. Rekam Medis Rawat Jalan yang Belum dilakukan Penjajaran

Ketersediaan waktu serta beban kerja yang dimiliki seorang petugas akan berpengaruh besar terhadap hasil kerja yang dimilikinya [15]. Akan tetapi meskipun waktu yang tersedia sudah sangat mencukupi, apabila petugas tidak bisa memanfaatkan waktu yang dimiliki maka pelaksanaan pekerjaannya juga tidak akan optimal. Ketersediaan waktu yang sesuai tidak akan berguna jika petugas tidak memiliki rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan alokasi waktu

yang ditetapkan. Pemanfaatan waktu yang baik akan membuka peluang bagi petugas untuk melakukan pekerjaan lain yang menjadi tanggung jawabnya.

d. Peralatan atau *Materials*

Materials atau peralatan merupakan hal yang mendukung jalannya pelaksanaan suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari wawancara dan observasi, diketahui peralatan yang kurang dalam bagian *filing* antara lain rak penyimpanan, ruangan penyimpanan, dan buku ekspedisi. Rak penyimpanan diketahui sudah sangat penuh mengingat pasien yang setiap saat semakin bertambah dan membuat ruangan juga semakin sempit. Kondisi seperti ini tentunya akan berpengaruh pada kinerja yang dimiliki petugas, karena ruangan yang nyaman dan memadai akan membuat petugas lebih leluasa dan optimal dalam beraktivitas.

“...rak dan ruangan penyimpanannya masih kurang...” (Petugas Rekam Medis, 2023)

“...rak penyimpanan kurang, dan otomatis ruangan penyimpanan juga kurang, selain itu masih belum ada buku ekspedisi di ruangan penyimpanan...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

Peralatan merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung jalannya pekerjaan. Faktor ini adalah suatu hal yang bisa meningkatkan peluang dan kesempatan dalam bekerja [15]. Tanpa adanya alat dan materi, tujuan dari suatu pekerjaan tidak akan tercapai. Petugas akan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya ketika peralatan yang dibutuhkan tidak tersedia atau kurang [16]. Kurangnya fasilitas seperti rak, ruang rekam medis, serta buku ekspedisi di Puskesmas Tempeh sebaiknya bisa segera diadakan kedepannya agar pelaksanaan penyimpanan dapat dilakukan lebih optimal oleh petugas dan juga meningkatkan kualitas rekam medis yang dihasilkan.

3.3 Analisis Faktor *Ability* (Kemampuan) Kinerja Petugas dalam Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan pada Bagian *Filing* di Puskesmas Tempeh

Ability atau kemampuan dapat dikatakan sebagai kapasitas seseorang terkait pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Kemampuan berbanding lurus dengan kinerja pegawai, dimana ketika kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut tinggi maka kinerja yang dilakukan juga akan semakin baik dan optimal. Indikator faktor *ability* atau kemampuan dalam penelitian ini antara lain tingkat pendidikan, pengetahuan, serta pernah tidaknya petugas mengikuti pelatihan atau seminar.

a. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah hal yang dapat menjadi salah satu penentu dari kemampuan yang dimiliki seseorang. Seorang petugas yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi kemungkinan besarnya pasti memiliki kemampuan yang lebih baik. Hal ini dikarenakan pengalaman dan pengetahuan yang dimilikinya terkait suatu objek akan lebih banyak sehingga tingkat kemampuannya juga semakin tinggi.

Tingkat pendidikan petugas rekam medis pada bagian *filing* tidak semuanya merupakan lulusan rekam medis. Salah satu petugas merupakan lulusan D4 Rekam Medis, sedangkan satu petugas lain merupakan lulusan SMA sederajat. Kedua petugas tersebut memiliki *jobdesc* yang sama dalam melakukan penyimpanan rekam medis rawat jalan di Puskesmas Tempeh.

“...kalau untuk tingkat pendidikan, di sini yang merupakan lulusan rekam medis hanya satu petugas, yaitu koordinatornya...” (Kepala Puskesmas, 2023)

“...untuk yang lulusan rekam medis baru saya saja...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

Tingkat pendidikan dari seorang petugas akan mempengaruhi tingkat pengetahuan yang dimilikinya. Ketika seorang petugas menempuh suatu pendidikan, petugas tersebut akan mendapatkan informasi dan mempelajari hal-hal yang sudah atau belum diketahuinya secara mendalam dan luas. Akan tetapi dalam penelitian ini, tingkat pendidikan yang dimiliki petugas tidak membuat kinerja yang dimilikinya rendah. Kedua petugas rekam medis yang bukan merupakan lulusan D3 maupun D4 Rekam Medik tetap bekerja dengan giat dan optimal serta memiliki pengetahuan yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Masni dalam Sadakah yang

menunjukkan bahwa petugas dengan latar belakang SMP yang diteliti memiliki kinerja yang baik dan tinggi [17].

b. Pengetahuan

Pengetahuan adalah seluruh hal yang diketahui seseorang berupa informasi baru maupun lama yang didapatkannya dari seluruh panca indera yang dimilikinya [18]. Pengetahuan yang dimiliki seseorang akan berpengaruh terhadap daya pikir yang dimiliki. Wawasan yang luas akan membuat seseorang lebih berfikir kritis dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

Pengetahuan yang dimiliki petugas terkait pelaksanaan kegiatan *filing* di Puskesmas Tempeh sudah dikatakan cukup baik, walaupun salah satu petugas tidak terlalu memahami secara mendalam terkait teori dasar dalam pelaksanaan penyimpanan berkas. Namun dalam pelaksanaan pengelolaan rekam medis rawat jalan di bagian *filing*, para petugas telah bisa melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan memahami sistem pengelolaan yang digunakan.

“...terkait pengetahuan petugas terhadap sistem yang digunakan seperti sistem penjajaran, penyimpanan, dan lainnya petugas sudah memahami dengan baik sih, termasuk saya sendiri...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

“...sudah paham tentunya, karena kan sudah dikerjakan setiap hari...” (Petugas RM, 2023)

Pengetahuan dapat menjadi penentu terhadap perilaku kerja yang dimiliki seorang petugas dalam melakukan pekerjaannya [19]. Pengetahuan terkait teori dasar pengelolaan rekam medis rawat jalan dalam bagian *filing* yang masih belum dipahami secara keseluruhan oleh petugas yang berkaitan sebaiknya dapat ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan atau seminar terkait pengelolaan rekam medis rawat jalan itu sendiri. Hal tersebut akan menambah informasi yang dimiliki petugas sehingga kinerja yang dimiliki juga bisa semakin meningkat.

c. Pelatihan

Pelatihan adalah suatu kegiatan yang diberikan pada setiap pegawai atau karyawan untuk menambah informasi yang dimiliki terkait suatu hal. Merujuk pada hasil wawancara yang telah dilakukan, petugas rekam medis di Puskesmas Tempeh mengakui belum pernah mengikuti pelatihan atau seminar yang membahas khusus terkait pengelolaan rekam medis pada bagian *filing* atau penyimpanan. Hasil yang sama juga diperoleh dari kegiatan dokumentasi yang dilakukan dimana petugas tidak memiliki sertifikat pelatihan atau seminar terkait pengelolaan rekam medis baik dari internal maupun eksternal.

“...kalau untuk saat ini masih belum ada pelatihan...” (Koordinator Rekam Medis, 2023)

“...sejauh ini belum pernah mendapatkan pelatihan terkait rekam medis, apalagi yang khusus bagian filing...” (Petugas Rekam Medis, 2023)

Pelatihan atau seminar adalah usaha yang dikerahkan oleh suatu instansi atau perusahaan kepada tenaga kerja atau pegawai dalam pemberian informasi-informasi penting yang berhubungan dengan kompetensi pekerjaan yang dimilikinya [20]. Pengadaan pelatihan bagi petugas di suatu instalasi kesehatan akan sangat bermanfaat pada kualitas pelayanan yang diberikan, tak terkecuali pada petugas rekam medis bagian *filing*. Pengetahuan petugas akan semakin bertambah setelah mengikuti pelatihan dan secara tidak langsung akan meningkatkan pola pikir yang dimiliki petugas [21]. Hal ini juga berpengaruh pada petugas dengan latar belakang pendidikan D3 Rekam Medis, dimana pelatihan akan semakin meningkatkan wawasan yang dimilikinya terkait *filing*. Petugas akan lebih terampil dan lebih kritis dalam mengatasi permasalahan pada proses pengelolaan rekam medis di Puskesmas Tempeh.

3.4 Analisis Faktor Kinerja Petugas dalam Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan pada Bagian Filing di Puskesmas Tempeh untuk menentukan Upaya Perbaikan yang akan dilakukan menggunakan *Brainstorming*

Merujuk pada hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya, diketahui terdapat beberapa permasalahan atau ketidaksesuaian pada pengelolaan rekam medis rawat jalan pada bagian *filing*

dilihat dari faktor kinerja petugas. Berdasarkan kegiatan *brainstorming* yang telah dilakukan dengan seluruh informan, didapatkan beberapa upaya perbaikan yang telah disepakati.

Tabel 2. Hasil Upaya Perbaikan Berdasarkan Kegiatan *Brainstorming*

No.	Indikator	Permasalahan	Upaya Perbaikan
1.	<i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	Belum tersedianya SOP untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian berkas yang termasuk dalam bagian <i>filing</i> .	Pembuatan <i>Standart Prosedur Operational</i> (SOP) untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian berkas.
2.	Sumber Daya Manusia (SDM)	Masih kurangnya SDM yang tersedia untuk melakukan kegiatan penataan atau pengembalian berkas ke rak penyimpanan.	Penggeseran karyawan dari unit lain yang berkompeten ke bagian rekam medis.
3.	Ketersediaan Waktu	Ketersediaan waktu untuk melakukan kegiatan penataan atau pengembalian berkas ke rak penyimpanan belum memadai.	Pengoptimalan jam kerja yang dimiliki petugas (memanfaatkan jam kerja yang dimiliki agar seluruh tugas dapat terlaksana).
4.	Peralatan atau Sarana	Adanya fasilitas atau peralatan yang belum memadai berupa rak dan ruangan penyimpanan serta belum adanya buku ekspedisi.	Pengajuan perluasan ruangan serta penambahan rak penyimpanan melalui RsUK serta pembuatan buku ekspedisi.
5.	Pelatihan	Petugas belum pernah diberikan pelatihan terkait pelaksanaan <i>filing</i> secara spesifik.	Pemberian pelatihan terhadap petugas rekam medis terkait kegiatan <i>filing</i> atau penyimpanan rekam medis rawat jalan.

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan upaya-upaya perbaikan terkait permasalahan pada Tabel 2. tersebut, peneliti dan seluruh informan juga telah berdiskusi dan menetapkan terkait prioritas upaya perbaikan yang akan diimplementasikan terlebih dahulu dalam waktu dekat di Puskesmas Tempeh. Hasil kesepakatan bersama dalam *brainstorming* telah ditetapkan bahwa pembuatan SOP dalam hal indikator *Standar Prosedur Operational* (SOP) yang merupakan faktor *opportunity* (kesempatan atau peluang) menjadi prioritas utama upaya perbaikan yang akan diimplementasikan terlebih dahulu. Hal ini telah disepakati oleh seluruh informan yang hadir dalam kegiatan *brainstorming* melalui pelaksanaan diskusi dan penetapan bersama.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan terkait faktor *motivation*, *opportunity*, dan *ability* pada penelitian ini, didapatkan bahwa masih belum tersedianya SOP untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian. Kemudian terkait jumlah SDM dalam unit rekam medis masih kurang, waktu yang tersedia belum tercukupi, peralatan atau fasilitas pada pengelolaan rekam medis rawat jalan kurang memadai, serta belum pernahnya petugas dalam mengikuti pelatihan terkait penyimpanan berkas. Berdasarkan hasil *brainstorming* terkait upaya perbaikan yang diprioritaskan yaitu pembuatan SOP terkait kegiatan peminjaman dan pengembalian rekam medis sesuai dengan standar pelayanan rekam medis yang berlaku

SARAN

- Penanggung jawab atau koordinator rekam medis perlu melakukan pembuatan SOP pengelolaan rekam medis rawat jalan untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian berkas.
- Pihak Puskesmas Tempeh perlu melakukan penambahan SDM rekam medis dengan penggeseran karyawan dari unit lain yang berkompeten dalam pengelolaan rekam medis rawat jalan.
- Petugas rekam medis diharapkan lebih mengoptimalkan waktu kerja yang dimiliki agar tahapan pengelolaan rekam medis rawat jalan dapat terlaksana secara menyeluruh.
- Pihak Puskesmas Tempeh diharapkan segera menindaklanjuti pengajuan perluasan ruangan penyimpanan serta penambahan rak penyimpanan rekam medis melalui pengajuan RUK.

- e. Petugas rekam medis perlu melakukan pembuatan buku ekspedisi agar pelaksanaan kegiatan peminjaman dan pengembalian berkas dapat dilakukan sesuai prosedur.
- f. Pihak Puskesmas Tempeh perlu memberikan pelatihan khusus kepada petugas rekam medis terkait pelaksanaan pengelolaan rekam medis rawat jalan bagian *filing*.

REFERENSI

- [1] U. H. U. Harma, A. Abbas, and A. Aprilia, "Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Dinas Kesehatan Kota Batam," *Jurnal Dialektika Publik*, vol. 3, no. 2, pp. 2621–2218, 2019.
- [2] A. Nissa and F. S. Mardeni, "Gambaran Penerapan Alur Prosedur Pelayanan dan Penyelenggaraan Rekam Medis di RS Muhammadiyah Selogiri," *Journal of Information Systems for Public Health*, vol. 3, no. 3, pp. 1–13, 2018.
- [3] Hubaybah, "Analisis Manajemen Pengelolaan Sistem Rekam Medis pada Puskesmas Paal X Kota Jambi," *Jurnal Kesehatan Masyarakat Jambi (JKMK)*, vol. 2, no. 2, 2018.
- [4] Depkes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi," 2015.
- [5] E. Atikawati and R. Udjang, "Strategi Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan," *JPSB*, vol. 4, no. 1, pp. 9–23, 2016.
- [6] A. Nurussobakh, "Pengaruh Pemberian Intensif dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan," *JMK (JURNAL MANAJEMEN & KEWIRAUSAHAAN)*, vol. 2, no. 3, pp. 124–134, 2017.
- [7] F. Ulfah and H. Maryati, "Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018," *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, vol. 3, no. 2, pp. 204–221, 2020, [Online].
- [8] W. Sri Astuti, H. Sjahrudin, and S. Purnomo, "Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, no. 1, pp. 31–46, 2018, doi: 10.31227/osf.io/na7pz.
- [9] D. Rahmawati, "Pengaruh Kondisi Lingkungan Kerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Panca wana Indonesia," *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, vol. 6, pp. 1–15, 2017.
- [10] E. Septian Dymastara and Onsardi, "Analisis Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT> Sandabi Indah Lestari Bengkulu Utara," *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, vol. 1, no. 2, pp. 160–167, 2020, [Online].
- [11] N. Agustinah, F. Agushybana, and C. Suryawati, "Hubungan Motivasi, Pelatihan, Lingkungan Kerja, Reward Dan Punishment, Beban Kerja, Serta Kompensasi Dengan Kinerja DPJP Dalam Melaksanakan Clinical Document Improvement," *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 5, no. 1, p. 17, Feb. 2020, doi: 10.22146/jkesvo.52466.
- [12] M. Budiharjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- [13] E. P. Truida Wahongan, L. O. H. Dotulong, and R. Saerang, "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan," *Jurnal EMBA*, vol. 9, no. 3, pp. 41–51, 2021.
- [14] R. Rosita, I. A. Yudistiro, D. Prasetyo Ramadani, and D. Nurhaini, "Analisis Kebutuhan Jumlah Tenaga Kerja Rekam Medis di Puskesmas (Need Analysis of Medical Record Workers at the Health Center)," *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, vol. 8, no. 1, pp. 1–11, 2022.
- [15] R. A. Wijayanti and N. Nuraini, "Analisis Faktor Motivasi, Opportunity, Ability, dan Kinerja Petugas Program Kesehatan Ib di Puskesmas," *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, vol. 6, no. 1, pp. 7–13, Mar. 2018.
- [16] Darwel, E. Mardalinda, and D. Katiandago, "Kondisi Ruang Pengolahan dan Ketersediaan Peralatan Kerja Rekam Medis Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh," 2015.
- [17] S. Sadakah *et al.*, "Hubungan Karakteristik Individu dengan Kinerja Petugas Rekam Medis pada Rumah Sakit Swasta di Kota Mataram," *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 5, no. 4, pp. 208–216, Jan. 2021, doi: 10.22146/jkesvo.60226.
- [18] Yuliana, *Konsep Dasar Pengetahuan*. Surakarta: Cipta Graha, 2017.
- [19] P. Hia, "Pengaruh Tingkat Pendidikan dengan Pengetahuan Petugas Rekam Medis Tentang Sensus Harian Rawat Jalan di Rumah Sakit Stikes Elisabeth Medan," *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 1, no. 6, pp. 704–710, 2022, doi: 10.55123/insologi.v1i6.1054.
- [20] I. Ataunur and E. Ariyanto, "Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT Adaro Energy," *Eny Ariyanto) Telaah Bisnis*, vol. 16, no. 2, pp. 135–150, 2015.
- [21] L. Khasanah and G. Priyadi, "Evaluasi Pelatihan Peningkatan Kompetensi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Cangkol," *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, vol. 12, no. 4, pp. 511–515, 2021.