



Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Rekam Medis Rawat Inap Puskesmas Kotakulon Tahun 2022

Tiara Wirdathul Jannah*, Selvia Juwita Swari, Gamasiano Alfiansyah, Maya Weka Santi

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

Abstrak: Rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon belum memenuhi kelengkapan sehingga menyebabkan terhambatnya pelayanan pasien. Penyelenggaraan kelengkapan pengisian rekam medis harus sesuai standar (100%). Persentase ketidaklengkapan paling tinggi terdapat pada formulir Asuhan Kefarmasian, Kartu Catatan Obat, Informed Consent, Ringkasan Masuk dan Keluar dan Discharge Planning yaitu sebesar 87%. Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan rekam medis pasien rawat inap. Jenis penelitian kualitatif. Analisis data dengan mencari faktor-faktor ketidaklengkapan pengisian rekam medis. Pengumpulan data primer melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan subjek penelitian sebanyak 9 orang antara lain 6 perawat, 1 kepala unit rawat inap, 1 dokter dan 1 petugas rekam medis. Pengumpulan data sekunder melalui berkas rekam medis dan jurnal terkait. Hasil penelitian menunjukkan jika faktor penyebab ketidaklengkapan yang terjadi karena belum diadakannya pelatihan, seminar maupun workshop penyelenggaraan pengisian rekam medis, tingkat kesadaran diri yang masih kurang, kurangnya disiplin pada setiap petugas, kurangnya komunikasi antar petugas sehingga tidak memiliki motivasi akibat tiada diberlakukan sistem pemberian imbalan berupa reward maupun punishment dalam mendukung kinerja petugas. Penyelesaian yang disetujui melalui brainstorming adalah pihak puskesmas dihimbau untuk melaksanakan sosialisasi, pelatihan maupun seminar terkait pelaksanaan pengisian berkas rekam medis khususnya di unit rawat inap dan petugas diharapkan mampu disiplin mengikuti SOP kerjanya.

Kata Kunci: Ketidaklengkapan, Rekam Medis, Rawat Inap, Puskesmas, Kinerja

DOI: <https://doi.org/10.47134/mpk.v1i4.6022>

*Correspondence: Tiara Wirdathul Jannah

Email: tiarawirdath@gmail.com

Received: 08-09-2023

Accepted: 12-01-2024

Published: 12-02-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The provided information outlines a situation at the Kotakulon Health Center where inpatient medical record files are incomplete, failing to meet the standards for medical record filing completeness. The highest percentage of incompleteness was identified in several specific areas, including Pharmaceutical Care Forms, Drug Record Cards, Informed Consent, Entry and Exit Summary, and Discharge Planning, with an 87% incompleteness rate. To address this issue, a study was conducted to analyze the factors contributing to incomplete medical records for inpatients at the health center. The study results identified several factors contributing to incomplete medical records, including a lack of training, low self-awareness, poor discipline, insufficient communication, and the absence of a reward system. To address these issues, the proposed solution involved conducting outreach, training, and seminars, particularly within the inpatient unit, and encouraging officers to adhere to their standard operating procedures (SOPs) more diligently. This approach aims to improve medical record completeness and enhance the overall performance of the officers.

Keywords: Incompleteness, Medical Record, Inpatient, Health Center, Performance

Pendahuluan

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perorangan tingkat pertama yang mengutamakan upaya dalam mencapai derajat kesehatan

masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya [1]. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama tidak hanya memberi fasilitas pelayanan rawat jalan, namun juga terdapat pelayanan satu hari perawatan serta rawat inap. Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas memiliki tujuan dalam mewujudkan masyarakat yang mampu memiliki perilaku sehat dengan dasar kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, serta mampu memiliki derajat yang optimal, baik secara individu, keluarga, kelompok dan masyarakat [2]. Pernyataan tersebut menekankan pentingnya mutu dalam pelayanan medis, termasuk dalam penyelenggaraan rekam medis.

Rekam medis yang lengkap dan berkualitas tinggi adalah salah satu indikator utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kelengkapan rekam medis mencerminkan baiknya pelayanan yang diberikan kepada pasien, sementara ketidaklengkapan rekam medis mencerminkan pelayanan yang kurang baik. Ketidaklengkapan dalam pengisian rekam medis memiliki dampak serius. Hal ini dapat mempengaruhi mutu pelayanan rekam medis secara keseluruhan dan berpotensi membahayakan keselamatan pasien. Ketidaklengkapan ini juga dapat menghambat kelangsungan pelayanan karena informasi yang tidak lengkap atau tidak akurat. Oleh karena itu, penting bagi dokter dan staf medis untuk bertanggung jawab dalam mengisi dan menjaga integritas rekam medis pasien. Dalam konteks ini, penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa proses pengisian rekam medis dilakukan dengan cermat, akurat, dan lengkap. Ini akan membantu dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas tinggi dan memastikan keselamatan serta kesinambungan perawatan pasien [3].

Rekam medis memiliki peran yang begitu penting karena sebagai alat komunikasi dokter dan tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan. Fungsi utama rekam medis ialah menyimpan data dan informasi pelayanan pasien dalam membantu dalam pengambilan keputusan medis [4]. Dalam rekam medis juga digunakan sebagai arsip dokumentasi segala bentuk kegiatan pelayanan dan perawatan yang diberikan kepada pasien rawat jalan, rawat inap juga pasien gawat darurat di puskesmas. Salah satu pelayanan yang digunakan dalam proses arsip rekam medis adalah *assembling*. *Assembling* sendiri merupakan kegiatan pengelolaan dalam rekam medis yang merakit dokumen rekam medis, mengecek ulang kelengkapan dari pengisian dokumen rekam medis dan formulir yang harus ada di dalam dokumen rekam medis.

Hasil penelitian yang dimulai sejak tanggal 22 Februari sampai 18 Maret 2023 di Puskesmas Kotakulon ditemukan formulir-formulir yang tidak terisi secara lengkap di dalam rekam medis rawat inap Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Tabel 1. Data Ketidaklengkapan Rekam Medis Rawat Inap

No	Keterangan	Lengkap		Tidak Lengkap	
		Jumlah Berkas	Persentase	Jumlah Berkas	Persentase
1	No RM	52	100%	0	-
2	Surat Pernyataan	37	72%	15	28%
3	<i>Informed Consent</i>	30	58%	22	42%
4	Ringkasan Masuk dan Keluar	31	60%	21	40%

5	Anamnese	34	65%	18	35%
6	Pemeriksaan Fisik	37	71%	15	29%
7	Pengkajian Pola	45	87%	7	13%
8	Asuhan Keperawatan	35	67%	17	33%
10	Hasil Pemeriksaan Penunjang	39	75%	13	25%
11	Pelaksanaan	44	85%	8	15%
12	Formulir Asuhan Gizi	40	77%	12	23%
13	Intervensi Gizi	44	85%	8	15%
14	Form Asuhan Kefarmasian	17	33%	35	67%
15	Kartu Catatan Obat	30	58%	22	42%
16	Lembar <i>Monitoring</i> Obat	44	85%	8	15%
17	Catatan Khusus	42	81%	10	19%
18	Lembar Observasi	45	87%	7	13%
19	<i>Resume</i> Pasien	35	67%	17	33%
20	<i>Discharge Planning</i>	7	13%	45	87%

Sumber: Data Primer (Survei Ketidاكلengkapan Rawat Inap Puskesmas Kotakulon Tahun 2022)

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa masih terdapat pengisian berkas rekam medis yang belum lengkap. Persentase ketidاكلengkapan paling tinggi terdapat pada formulir Asuhan Kefarmasian, Kartu Catatan Obat, *Informed Consent*, Ringkasan Masuk dan Keluar dan *Discharge Planning* yaitu sebesar 87%. Persentase paling rendah terdapat pada pengisian nomor rekam medis yang lengkap sebesar 0%. Tidak lengkapnya pengisian rekam medis menjadi masalah yang serius karena rekam medis merupakan catatan yang merekam segala informasi perawatan selama pasien dirawat di puskesmas secara terperinci [5]. Dari hasil wawancara dengan petugas rekam medis terkait data rekam medis rawat inap yang tidak terisi lengkap di Puskesmas Kotakulon, petugas memberi penjelasan bahwa terdapat beberapa indikator yaitu indikator kemampuan dan keterampilan petugas yang belum terampil dalam melakukan pekerjaan terkait dengan penyelenggaraan rekam medis dan belum diberikannya pelatihan serta seminar tentang pengelolaan dan pengarsipan rekam medis kepada petugas rekam medis di Puskesmas Kotakulon. Indikator berikutnya terkait sumber daya manusia, komunikasi antara petugas satu dengan petugas lainnya di Puskesmas Kotakulon masih kurang terjalin dan petugas kurang memiliki rasa tanggung jawab dalam melakukan pengisian dokumen di berkas rekam medis khususnya berkas rekam medis rawat inap. Indikator lainnya adalah belum diadakannya monitoring dan evaluasi dari kepala puskesmas kepada petugas rekam medis dan petugas lain terkait penyelenggaraan pengisian rekam medis. Faktor selanjutnya yaitu motivasi berupa dorongan semangat pada petugas rekam medis sendiri untuk menyelesaikan pengisian berkas rekam medis secara lengkap dan jelas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, hal tersebut memberikan dampak bagi petugas dalam penyelenggaraan rekam medis di Puskesmas Kotakulon. Kurangnya kemampuan dan keterampilan petugas dapat memberikan dampak pada terhambatnya proses pelayanan bagi pasien selama perawatan hingga selesai pasien dirawat. Dampak

lainnya terhadap indikator sumber daya manusia yaitu mutu pelayanan yang diberikan, terlebih standar akreditasi Puskesmas menekankan bahwa mutu memiliki peranan penting. Petugas yang belum memiliki rasa tanggung jawab berdampak pada kurang maksimalnya petugas dalam bekerja sehingga jika terjadi dokumen kosong pada berkas, sehingga petugas harus melakukan analisis diagnosa dua kali dan menghubungi petugas terkait untuk melengkapi rekam medis pasien tersebut. Belum adanya monitoring dan evaluasi kepada petugas memiliki dampak pada siklus ketidaklengkapan yang sama dan menjadi nilai yang kurang baik dan tidak memiliki peningkatan kerja pada petugas terkait. Indikator terkait kurangnya motivasi atau dorongan semangat berdampak negatif dalam penyelenggaraan pengisian dokumen berkas. Melihat berbagai indikator ini, akhirnya belum cukup memaksimalkan kerja akibat kinerja yang masih jauh dari kata kurang. Kinerja diartikan sebagai penampilan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan [6].

Masalah utama di dalam sistem penilaian kinerja saat ini ialah masalah kontekstual, yaitu masalah yang memiliki keterikatan dengan struktur penilaian kinerja dan permasalahan yang juga berkaitan sekaligus dengan hasil penilaian kinerja. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teori Kinerja oleh Gibson (1987). Kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan [7]. Penilaian kinerja merupakan proses formal yang dilakukan dalam lingkungan kerja untuk mengevaluasi sejauh mana seorang karyawan telah berhasil atau tidak berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya [8]. Terkait dengan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja berpengaruh dalam profesi rekam medis secara langsung dan menyelesaikan masalah yang menghambat dalam kinerja perekam medis dan petugas terkait yang berdasar pada teori kinerja Gibson. Tujuan dari penilaian kinerja adalah memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai sejauh mana mereka telah mencapai sasaran kerja dan ekspektasi yang telah ditetapkan [9]. Lewat latar belakang yang telah dijabarkan, penulis menggunakan metode *brainstorming* dalam melaksanakan solusi perbaikan permasalahan di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan rekam medis pasien rawat inap di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso pada tahun 2022.

Metodologi

Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis terkait faktor-faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap pada bulan Januari hingga Desember tahun 2022 di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diambil adalah data ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap berupa hasil observasi, wawancara serta dokumentasi bersama petugas. Selanjutnya data sekunder diperoleh dari pengumpulan sumber lain yaitu jurnal-jurnal terkait dengan penelitian yang sama.

Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini memiliki dasar dari teori kinerja Gibson (1987) [10] yang terdiri dari faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi.

Objek Penelitian

Objek di dalam penelitian ini berupa kinerja petugas untuk menganalisis berbagai faktor penyebab terjadinya ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini terbagi atas 1 dokter rawat inap, 1 kepala bagian rawat inap, 1 petugas rekam medis, dan 6 perawat untuk mendapat informasi terkait faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso. Uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang didapat dari hasil wawancara para responden lain terdapat petugas rekam medis, dokter, perawat, ahli gizi dan kepala bagian rawat inap. Variabel pada triangulasi sumber data adalah berkas rekam medis rawat inap, surat keterangan dan dokumentasi berupa foto. Sedangkan pada triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda berupa observasi, wawancara dan kuisioner. Variabel pada triangulasi metode dengan melaksanakan wawancara kepada petugas rekam medis, dokter dan perawat, serta melaksanakan observasi.

Hasil dan Pembahasan

Identifikasi Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Berdasarkan Faktor Individu Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan dalam penelitian ini adalah kemampuan yang dikerjakan oleh petugas rawat inap dalam melaksanakan tanggung jawab pengisian dokumen rekam medis rawat inap. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa petugas yang mengisi pengisian rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon, didapat bahwa terkait kemampuan dan keterampilan para petugas belum mampu untuk memenuhi kelengkapan rekam medis rawat inap. Alasan yang didapat dari wawancara terkait kemampuan dan keterampilan ialah petugas masih belum sempat untuk mengisi rekam medis rawat inap secara lengkap, hal ini sesuai dengan jawaban petugas sebagai berikut:

"belum sempat"

(Responden 1, 2, 3, 2023)

"biasanya kalau tidak diisi akan dilanjutkan ngisi petugas yang lain, kalau sempat"

(Responden 8, 2023)

"masih belum mampu karena yang diisi banyak"

(Responden 5, 6, 7, 2023)

Adanya pengaruh yang signifikan antara pengalaman bekerja dengan tingkat produktivitas tenaga kerja dan pengalaman kerja mempengaruhi pekerja lebih tekun, telaten dan berkualitas. Kesadaran diri dengan evaluasi memiliki nilai penting untuk diberikan kepada petugas sebagai bekal dan pengembangan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki [11]. Evaluasi terkait kesadaran diri dan pengembangan SDM tidak hanya diikuti oleh petugas rekam medis melainkan tenaga kesehatan lain yang terkait dalam pengisian dokumen rekam medis seperti perawat, dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Pada hasil wawancara terkait faktor kemampuan dan keterampilan dapat disimpulkan bahwa faktor kemampuan dan keterampilan termasuk ke dalam faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Latar Belakang

Latar belakang dalam penelitian meliputi lamanya petugas bekerja dan pengalaman kerja di tempat sebelumnya jika pernah bekerja selain di Puskesmas Kotakulon. Data lama kerja responden sebagaimana tabel 3.

Tabel 3. Lama Kerja Responden

Responden	Lama Kerja
Responden 1	12 tahun
Responden 2	5 tahun
Responden 3	5 tahun
Responden 4	5 tahun
Responden 5	1 tahun
Responden 6	3 tahun
Responden 7	5 tahun
Responden 8	13 tahun
Responden 9	3 tahun

Usia tenaga kerja memiliki pengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja. Usia muda mencerminkan fisik yang kuat sehingga mampu bekerja cepat sehingga output yang dihasilkan juga meningkat, dan sebaliknya [12]. Dapat disimpulkan dengan singkat bahwa kondisi di dalam Puskesmas Kotakulon terkait dalam pengisian rekam medis memiliki pengalaman dengan rentang waktu lama kerja yang cukup lama. Namun, masih banyak petugas terkait yang belum bisa memanfaatkan pengalaman yang didapat ketika bertugas secara maksimal. Pada hasil wawancara terkait faktor latar belakang dapat disimpulkan bahwa faktor latar belakang menjadi salah satu faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Pendidikan

Pendidikan dalam penelitian meliputi latar pendidikan petugas dalam kesesuaian bekerja dengan tugasnya di Puskesmas Kotakulon. Pendidikan Responden sebagaimana tabel 4.

Tabel 4. Hasil Wawancara Terkait Faktor Pendidikan

Responden	Pendidikan
Responden 1	D4
Responden 2	D3
Responden 3	D3
Responden 4	D3
Responden 5	D3
Responden 6	D3
Responden 7	S1 kedokteran umum
Responden 8	D3
Responden 9	D3

Terdapat pengaruh pendidikan tenaga kerja terhadap produktivitas tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi produktivitas kerjanya sebab orang tersebut akan memiliki wawasan dan pengetahuan yang lebih luas. Begitu pun sebaliknya, jika pendidikan seseorang rendah maka wawasan dan pengetahuannya juga akan rendah sehingga akan berdampak kepada menurunnya produktivitas kerja [12]. Pada hasil wawancara terkait faktor pendidikan dapat disimpulkan jika faktor pendidikan ini menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Identifikasi Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Berdasarkan Faktor Psikologis

Sikap (*attitude*)

Sikap di dalam penelitian ini adalah berupa reaksi dari petugas terkait dalam merespon rekam medis rawat inap yang belum terisi lengkap di Puskesmas Kotakulon. Hasil wawancara terhadap petugas di Puskesmas Kotakulon dalam merespon kondisi rekam medis rawat inap yang belum terisi lengkap dapat dilihat sebagai berikut:

"biasa saja"

"diisi nanti saja"

(Responden 1, 2, 3, 4, 5, dan 6, 2023)

Hasil wawancara tersebut memberi keterangan bahawa petugas dalam kondisi mengetahui rekam medis rawat inap belum terisi lengkap hanya bersikap biasa saja. Jika dirumuskan keterkaitan sikap dengan kinerja, maintenance sendiri merupakan usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan [13]. Di sisi lain dalam wawancara, beberapa petugas turut memberi sikap positif kepada petugas lainnya dengan saling mengingatkan antar petugas dalam pengisian rekam medis rawat inap berikut pernyataan yang dijawab:

"konfirmasi dengan petugas yang mengisi sebelumnya"

"diisi langsung melalui form yang sudah terisi"

(Responden 1, 2, 3, dan 6, 2023)

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan dalam menyikapi ketidaklengkapan rekam medis rawat inap setiap petugas terkait saling mengingatkan agar rekam medis rawat inap yang belum terisi secara lengkap untuk segera dilengkapi. Namun, yang terjadi hanyalah sekedar pengingat semata yang tidak kunjung dilaksanakan. Sehingga dalam hal ini faktor sikap (*attitude*) memiliki pengaruh dalam menghambat kinerja petugas dengan penguat kutipan di bawah ini sebagai pengingat. Melihat sikap dan pernyataan petugas yang diwawancara dapat ditarik garis penjelasan bahwa petugas masih memiliki empati untuk tidak terlalu menghambat kinerja petugas. Pada hasil wawancara terkait faktor sikap (*attitude*) dapat disimpulkan bahwa faktor sikap (*attitude*) termasuk salah satu faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Pembelajaran

Pembelajaran dalam penelitian ini adalah ilmu yang dimiliki oleh petugas dari segi pengetahuan, keahlian, sikap yang terbentuk dari pengalaman berupa sosialisasi, pelatihan dan seminar. Dari hasil wawancara kepada petugas terkait dalam melaksanakan pengisian rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon bahwa sosialisasi, pelatihan hingga seminar mengenai penyelenggaraan pengisian rekam medis belum pernah dilaksanakan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil wawancara terkait dengan petugas sebagai berikut:

“belum pernah”

“masih belum ada”

(Responden 2, 4, 5, 6, dan 7, 2023)

Disimpulkan bahwa dari hasil wawancara ialah bahwa belum ada sosialisasi kepada petugas terkait dalam penyelenggaraan pengisian rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon. Pembelajaran seperti ini sebaiknya perlu dilaksanakan karena akan menjadi penunjang dalam meningkatkan kemampuan petugas untuk mengisi rekam medis rawat inap. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat, petugas turut ingin mendapat penyelenggaraan terkait pengisian rekam medis dengan baik dan benar baik melalui seminar maupun *workshop*. Pada hasil wawancara terkait faktor pembelajaran dapat disimpulkan bahwa faktor pembelajaran menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Identifikasi Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Berdasarkan Faktor Organisasi Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia dalam penelitian ini memiliki keterkaitan dalam manajemen untuk mengelola dan memaksimalkan objek yang ada dalam organisasi. Sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah jumlah petugas rawat inap di Puskesmas Kotakulon. Hasil wawancara yang telah dilaksanakan kepada petugas mengatakan bahwa jumlah petugas rawat inap berjumlah 12 orang petugas. Namun, dengan jumlah tersebut masih belum memenuhi kinerja petugas yang harus merangkap di unit gawat darurat (UGD) terkait dengan pengisian rekam medis rawat inap. Kemudian peneliti melanjutkan

wawancara kepada petugas apakah dengan jumlah yang ada saat ini sudah cukup membantu dalam menyelesaikan tanggung jawab tugas sesuai target maupun beban kerja mereka. Hasil wawancara didapat sebagai berikut:

"masih kurang dek"

"kurang karna masih dibagi tiga shift"

(Responden 1, 3, 5, 5, 7, dan 9, 2023)

Hasil wawancara tersebut bahwa jumlah petugas sebanyak 12 petugas dan menurut pernyataan petugas masih kurang cukup memenuhi kinerja karena ada beberapa petugas yang merangkap di unit gawat darurat. Untuk melakukan pengembangan SDM di puskesmas harus melibatkan perencanaan kebutuhan SDM sehingga tidak terjadi tumpang tindih jumlah dan kualifikasi yang tidak seimbang antara semua profesi yang dibutuhkan. Kurangnya jumlah petugas menjadi hambatan untuk kinerja petugas dalam proses pelayanan petugas dan jasa yang diberikan untuk pasien. Hasil wawancara terkait faktor sumber daya manusia dapat disimpulkan jika faktor sumber daya menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam penelitian ini merupakan kegiatan pengarahan dan bimbingan aktivitas pengisian rekam medis rawat inap. Faktor ini memiliki keterkaitan usaha yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pengisian rekam medis. Peneliti menanyakan hal tersebut dan dibuktikan dengan pernyataan oleh petugas pada tabel berikut:

"tetap diarahkan"

"diarahkan sesuai tugas kerja"

(Responden 1,2 3, 4, 5, dan 6, 2023)

Peneliti melanjutkan wawancara dengan kepemimpinan seperti apa yang dilaksanakan oleh kepala bagian rawat inap di Puskesmas Kotakulon dengan jawaban sebagai berikut:

"biasanya setelah berkas ditumpuk dicek ulang, ketemu yang nggak lengkap ya diarahkan lagi untuk dilengkapi"

(Responden 8, 2023)

Pernyataan di atas membuktikan bahwa arahan terus dilakukan oleh pimpinan terkait ketidaklengkapan rekam medis rawat inap pada saat menemukan berkas rawat inap yang belum terisi lengkap. *"The relationship in which one person, the leader, influences others to a work together willingly on related task to attain that which the leader desire"* [14]. Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan jika beberapa persamaan maupun perbedaan seperti *influences the others* atau *influences behavior* serta *directing* atau *motivation* dapat dirumuskan jika kepemimpinan merupakan rangkaian aktivitas berupa kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain dalam situasi tertentu agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan [15]. Faktor kepemimpinan yang dijalankan dengan kurang dapat menghambat kinerja para petugas juga karena petugas selain kurang diperhatikan secara penuh dapat mempengaruhi cara berpikir petugas bahwa berkas dapat dibiarkan saja. Kemudian ketika berkas mengalami penumpukan disitulah pemimoin mengarahkan petugas sehingga terus

dibiarkan tanpa ada sikap disiplin secara sadar. Pada hasil wawancara terkait faktor kepemimpinan dapat disimpulkan bahwa faktor kepemimpinan menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Motivasi

Motivasi dalam penelitian ini merupakan bentuk penghargaan atau *reward* dan hukuman atau *punishment* terhadap petugas terkait dengan pengisian berkas rekam medis rawat inap. Hasil wawancara terkait motivasi yang dilaksanakan oleh petugas bahwa belum mendapatkan penghargaan selama bekerja di Puskesmas Kotakulon, ungkapan terkait petugas sebagai berikut:

“belum pernah ada penghargaan”

“jarang ada hukuman disini”

(Responden 1, 3, 4, 5, dan 6, 2023)

Diberlakukannya pemberian *reward* dan *punishment* terkait pengisian rekam medis dapat memberikan motivasi kepada petugas dan dapat menciptakan kelengkapan pengisian rekam medis [16]. Maka demikian dengan adanya *reward* dan *punishment* dapat menjadi pemicu petugas terkait agar lebih teliti dan lebih giat dalam melaksanakan pengisian rekam medis rawat inap sekaligus menjadi keuntungan mendasar dalam pemberkasan data rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon sehingga pada faktor motivasi ini memiliki pengaruh dalam menghambat kinerja petugas dalam pengelolaan pengisian rekam medis rawat inap. Terhambatnya pada faktor motivasi ini menyebabkan petugas lebih terlihat meringankan beban kerja mereka dari yang seharusnya, sehingga sering kali tidak adanya motivasi membuat para petugas kurang bersemangat baik saat menjalankan tugas hingga proses menyelesaikan tugas yang menumpuk. Pada hasil wawancara terkait faktor motivasi dapat disimpulkan bahwa faktor motivasi menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Desain Pekerjaan (*jobdesign*)

Desain pekerjaan dalam penelitian ini adalah pembagian tugas yang hendak dilaksanakan, terhubungnya antara tugas pekerjaan dengan pekerjaan lainnya di unit rawat inap Puskesmas Kotakulon. Dari hasil wawancara terkait dengan desain pekerjaan didapatkan bahwa terdapat desain pekerjaan petugas di unit rawat inap sesuai dengan ungkapan petugas sebagai berikut:

“iya ada”

(Responden 1, 2, 3, 4, dan 6, 2023)

Desain pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pada berbagai bidang pekerjaan terutama pada pekerjaan yang dapat memotivasi pegawai dengan maksud salah satunya untuk meningkatkan produktivitas yang lebih tinggi dan efisiensi [17]. Petugas mengetahui dan menyadari adanya design pekerjaan (*jobdesign*) di Puskesmas Kotakulon, namun petugas banyak ditemukan melakukan *multi-job* atau tugas ganda yang membuat tekanan

kepada para petugas baik secara fisik maupun emosional. Adanya desain pekerjaan (*jobdesign*) yang kurang sesuai dengan tugas menyebabkan petugas kurang bersemangat atau cenderung biasa saja dalam menjalankan tugas. Berdasarkan hasil wawancara terkait faktor desain pekerjaan (*jobdesign*) dapat disimpulkan bahwa faktor desain pekerjaan (*jobdesign*) menjadi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon Kabupaten Bondowoso.

Menyusun Upaya Perbaikan melalui *Brainstorming*

Brainstorming adalah kegiatan tahap terakhir dalam penelitian untuk memberi saran dan solusi dari permasalahan yang timbul di dalam organisasi sebagai upaya perbaikan untuk mengurangi ketidaklengkapan dalam pengisian berkas rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon. Pada proses *brainstorming* ini dihadiri oleh seluruh subjek penelitian antara lain 1 dokter rawat inap, 1 kepala bagian rawat inap, 1 petugas rekam medis, dan 6 perawat. Hasil dari *brainstorming* tersebut memberi dampak kepada pihak Puskesmas Kotakulon agar dapat mengurangi permasalahan yang ada. Hasil identifikasi permasalahan terkait penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon dijabarkan sebagai berikut:

- a. Belum terpenuhinya kemampuan dan keterampilan petugas dalam melengkapi berkas rekam medis akibat beban kerja petugas yang cukup tinggi
- b. Semangat yang kurang dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis
- c. Sikap tanggap yang kurang oleh petugas dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis
- d. Motivasi yang dianggap biasa saja pada setiap benak petugas sehingga berkesinambungan dengan sikap dan semangat yang kurang dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis
- e. Tidak pernah diberi penghargaan kepada petugas terkait pelaksanaan pengisian berkas rekam medis
- f. Tidak pernah dilaksanakan sosialisasi, seminar dan pelatihan terkait dengan pelaksanaan pengisian berkas rekam medis

Berikut hasil identifikasi masalah beserta rekomendasi alternatif dalam perbaikan yang disesuaikan dengan permasalahan yang terjadi di tempat penelitian terkait penyebab ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis.

Tabel 5. Data Hasil *Brainstorming*

No	Faktor Penyebab Masalah	Alternatif Perbaikan
1.	Belum terpenuhinya kemampuan dan keterampilan petugas dalam melengkapi berkas rekam medis akibat beban kerja petugas yang cukup tinggi.	<ol style="list-style-type: none"> a. Memberi opsi penambahan tenaga petugas dalam mengisi data pasien b. Menentukan kembali tanggung jawab setiap petugas dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis

No	Faktor Penyebab Masalah	Alternatif Perbaikan
2.	Semangat yang kurang dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis.	<ol style="list-style-type: none"> Mengajak masing-masing petugas untuk saling memberi semangat dalam pelaksanaan pengisian berkas rekam medis Pihak puskesmas turut andil dalam memberi himbauan peningkatan kepribadian kepada petugas terutama unit rawat inap
3.	Sikap tanggap yang kurang oleh petugas dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis	<ol style="list-style-type: none"> Kepala unit rawat inap dihimbau untuk mengingatkan kepada petugas untuk selalu patuh terhadap SOP dan pengisian berkas rekam medis Melaksanakan kelengkapan ulang berkas rekam medis secara berkala
4.	Motivasi yang dianggap biasa saja pada setiap benak petugas sehingga berkesinambungan dengan sikap dan semangat yang kurang dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis	Saling mengingatkan satu sama lain antar petugas untuk siaga dan teliti dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis
5.	Tidak pernah diberi penghargaan kepada petugas terkait pelaksanaan pengisian berkas rekam medis	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan pemberlakuan sistem penghargaan untuk meningkatkan motivasi sekaligus kinerja petugas Jika sistem penghargaan dirasa belum mampu bisa diawali dengan memberi pujian secara lisan semata kepada petugas
6.	Tidak pernah dilaksanakan sosialisasi, seminar dan pelatihan terkait dengan pelaksanaan pengisian berkas rekam medis.	<ol style="list-style-type: none"> Pihak puskesmas dihimbau untuk segera melaksanakan sosialisasi terkait kelengkapan pengisian berkas rekam medis Hadirnya sosialisasi dapat meningkatkan kinerja petugas saat bekerja

Sumber: Data Primer (Hasil Brainstorming Rencana Alternatif Perbaikan)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai alternatif perbaikan yang dapat dilaksanakan agar mengurangi berbagai kejadian terkait ketidaklengkapan rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon. Kemampuan dan keterampilan petugas yang belum terpenuhi dengan baik dalam mengisi rekam medis diakibatkan beban kerja yang cukup tinggi yaitu merangkap beberapa tugas selama bekerja. Peneliti mengusulkan opsi penambahan petugas yang bertanggung jawab dalam pengisian rekam medis rawat inap dan kembali menentukan tugas serta tanggung jawab petugas agar tertanam bahwa setiap petugas terkait mampu dalam bertanggung jawab terhadap kewajiban tugasnya dalam bekerja. Peneliti juga memberi alternatif perbaikan berupa melaksanakan kelengkapan ulang berkas rekam medis secara berkala. Pentingnya pelaksanaan sosialisasi SOP terkait kelengkapan pengisian dokumen dalam upaya pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kinerja petugas agar dapat melaksanakan pelayanan kesehatan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai peraturan yang ada.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis rawat inap di Puskesmas Kotakulon didapat berbagai kesimpulan yang juga disepakati oleh petugas terkait dalam penelitian. Kesimpulan disepakati berdasarkan proses *brainstorming* setelah menemukan berbagai faktor dari ketidaklengkapan pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon. Rincian kesimpulan yang didapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Tingkat kesadaran diri yang masih kurang, kurangnya disiplin pada setiap petugas, kurangnya komunikasi antar petugas sehingga tidak memiliki motivasi akibat tiada diberlakukan sistem pemberian imbalan berupa reward maupun punishment dalam mendukung kinerja petugas terkait pengisian berkas rekam medis yang tidak lengkap dan menjadi terhambat.
- b. Belum pernah diadakan sosialisasi, seminar dan pelatihan terkait penyelenggaraan pengisian berkas rekam medis yang menjadi kurangnya ilmu kemampuan dan keterampilan petugas sehingga kinerja para petugas terkait menjadi terhambat.
- c. Kemampuan dan keterampilan para petugas belum bisa tercapai dengan baik akibat beban kerja yang cukup tinggi.
- d. Mengusulkan opsi penambahan petugas yang bertanggung jawab dalam pengisian berkas rekam medis rawat inap dan kembali menentukan tugas serta tanggung jawab petugas
- e. Memberikan pemberlakuan sistem penghargaan untuk meningkatkan motivasi sekaligus kinerja petugas
- f. Jika sistem penghargaan dirasa belum mampu bisa diawali dengan memberi pujian secara lisan semata kepada petugas
- g. Mengajak masing-masing petugas untuk saling memberi semangat dalam pelaksanaan pengisian berkas rekam medis
- h. Pihak puskesmas turut andil dalam memberi himbauan peningkatan kepribadian kepada petugas terutama unit rawat inap

Saran untuk penyelesaian dari berbagai faktor yang menghambat proses tidak lengkapnya pengisian rekam medis di Puskesmas Kotakulon adalah sebagai berikut:

- a. Petugas diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan pengisian berkas rekam medis karena hal tersebut merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan saat bekerja.
- b. Petugas diharapkan mampu meningkatkan kesadaran diri dan berkesinambungan antar petugas karena perbedaan sudut pandang yang akhirnya menimbulkan kesalahan pahaman dalam bentuk tanggung jawab saat bekerja.
- c. Petugas diharapkan mampu menaikkan nilai kepribadian untuk meningkatkan kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

- d. Petugas diharapkan mampu disiplin mengikuti SOP kerjanya terkait kelengkapan pengisian berkas rekam medis dan patuh dengan peraturan yang telah berlaku.
- e. Petugas harus memaksimalkan motivasi yang ditanamkan dalam diri sendiri agar ingin melakukan kelengkapan pengisian berkas rekam medis hal tersebut bertujuan agar berkas rekam medis terisi secara lengkap.
- f. Kepala unit rawat inap diharapkan mampu memimpin serta menjaga para petugas terkait untuk disiplin dan membangun lingkungan kerja yang baik.
- g. Pihak puskesmas dihimbau untuk melaksanakan sosialisasi, pelatihan maupun seminar terkait pelaksanaan pengisian berkas rekam medis khususnya di unit rawat inap.

Referensi

- A. Jamaludin. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kaho Indah Citra Garment Jakarta. *JABE*, Vol. 3, No. 3.
- A. Kurniawan. (2017). The Correlation of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence to Effectiveness Principals of Leadership. *IJPBS*, Vol. 2, No. 1.
- A. R. Luthfia dan E. N. S. Alkhajar. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Decision*, Vol. 1, No. 2.
- A. Y. Yani. (2017). Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Sektor Non Formal Pada Pembinaan Narapidana Perempuan Melalui Program Keterampilan Menjahit Di Lembaga Masyarakat. *J. Transformasi: J. Pengembangan Pendidikan Non-Formal Informal*, Vol. 3, No. 2.
- D. Pringgabaya dan D. Kusumastuti. (2016). Peningkatan Keterikatan Karyawan Melalui Sistem Rekrutmen, Desain Pekerjaan, Kompensasi Dan Iklim Organisasi Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Bina Ekonomi*, Vol. 20, No. 2.
- D. S. Trang. (2013). Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *MV*, Vol. 1, No. 2.
- F. W. Hartono dan M. Oktavianur. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri. *Visionist*, Vol. 8, No. 1.
- G. A. Salamate, A. J. M. Rattu, dan J. N. Pangemanan. (2014). Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Tenggara. *JIKMU*, Vol. 4, No. 4.
- I. Mardiyoko, H. Rohman, dan R. A. Mandaeng. (2020). Analisis Data Dan Faktor Penyebab Terjadinya Pending Claim Pasien BPJS Di Rumah Sakit Condong Catur Tahun 2019. *JCOMENT*, Vol. 1, No. 3.

-
- I. Ukkas. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Industri Kecil Kota Palopo. *Kelola*, Vol. 2, No. 2.
- M. R. Napirah, A. Rahman, dan A. Tony. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *JPK*, Vol. 4, No. 1.
- N. Fithriah. (2018). Kepemimpinan Pendidikan Pesantren (Studi Kewibawaan Pada Pondok Pesantren Salafiyah, Modern, dan Kombinasi). *AQ*, Vol. 12, No. 1.
- N. Maimun, J. Natassa, W. V. Trisna, dan Y. Supriatin. (2018). Pengaruh Kompetensi Coder terhadap Keakuratan dan Ketepatan Pengkodean Menggunakan ICD 10 di Rumah Sakit X Pekanbaru Tahun 2016. *KESMARS*, Vol. 1, No. 1.
- S. A. Simbolon. (2015). Kajian Yuridis Terhadap Kedudukan Rekam Medis Elektronik Dalam Pembuktian Perkara Pidana Malpraktek Oleh Dokter. *LEX CRIMEN*, Vol. 4, No. 6.
- V. Devani. (2016). Pengukuran Kinerja Perpustakaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *JITI*, Vol. 15, No. 1.
- W. A. Meisari. (2022). Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis Elektronik Pada Pasien Covid-19 Di Rumah Sakit. *RAMMIK*, Vol. 1, No. 1.
- W. Zulkarnaen, I. D. Fitriani, B. Sadarman, dan N. Yuningsih. (2020). Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018. *JIMEA*, Vol. 4, No. 2.