

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rekam medis merupakan salah satu bagian penting dalam membantu pelaksanaan pemberian pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Dalam Permenkes No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis disebutkan bahwa rekam medis terdiri dari catatan data-data pasien yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Catatan-catatan tersebut sangat penting dalam pelayanan bagi pasien karena dengan data yang lengkap dapat memberikan informasi dalam menentukan keputusan baik pengobatan, penanganan, tindakan medis, dan lainnya (Adeniji, 2019).

Pelaksanaan rekam medis di rumah sakit memiliki tujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi, yaitu peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rekam medis merupakan catatan penting yang berisikan segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes Nomor 269 Tahun 2008). Pelaksanaan rekam medis harus dilaksanakan sesuai dengan standar, agar menghasilkan data yang bermutu bagi pelayanan. Kurang optimalnya proses pelaksanaan rekam medis misalnya kurangnya keakuratan data pada bagian *coding* dapat dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, pelatihan, maupun sarana prasarana yang mendukung (Giyana, 2021).

Di era persaingan global seperti sekarang ini menuntut para pelaku industri layanan kesehatan untuk lebih proaktif, memiliki kinerja yang tinggi supaya tetap kompetitif, selalu memikirkan cara-cara beradaptasi, dan mengatasi lingkungan yang selalu berubah. Rumah Sakit sebagai layanan kesehatan tidak dapat terlepas dari perubahan tersebut. Perubahan lingkungan yang begitu kompleks, membawa perubahan pandangan *stakeholder*, dan selanjutnya berdampak pada perubahan paradigma dalam pelayanan jasa kesehatan (Ahn et al., 2021).

Standar instrumen penilaian kerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan mengacu pada tahapan yang meliputi pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Penurunan kinerja mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yakni faktor individu (kemampuan, ketrampilan, latar belakang, keluarga, pengalaman tingkat sosial, dan demografi seseorang), faktor psikologis (persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja), faktor organisasi (struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)) (Oueida, Aloqaily & Ionescu, 2019).

Adapun dampak yang terjadi apabila kinerja petugas kesehatan di rumah sakit kurang baik dapat menyebabkan pasien dan keluarga merasa tidak puas, pasien dan keluarga tidak akan memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan kembali, dan hal ini tentunya akan berdampak pada laba rumah sakit yang akan mengalami penurunan dikarenakan citra rumah sakit yang tidak baik di mata masyarakat (Diekmann et al., 2020).

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah salah satu strategi peningkatan kinerja petugas kesehatan yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing petugas kesehatan di nilai dan di ukur menurut kriteria yang sudah di tentukan oleh organisasi rumah sakit (Karanika, 2020).

Organisasi rumah sakit merupakan sistem dan kegiatan manusia yang bekerja sama. Sejalan dengan itu organisasi dikatakan sebagai suatu koordinasi kegiatan sejumlah orang yang rasional untuk mencapai tujuan. oleh sebab itu organisasi mengharapkan para pegawai dapat berprestasi dan mampu menciptakan keadaan yang kondusif. Sehingga pegawai tidak akan mengalami kejenuhan, kebosanan dan rasa malas bekerja yang mengakibatkan semangat kerja menurun. jika semangat kerja menurun dapat mengakibatkan kinerja pegawai juga mengalami penurunan. Kinerja pegawai yang menurun dapat mengakibatkan kerugian dalam organisasi Peningkatan kinerja petugas kesehatan akan membawa kemajuan bagi Rumah Sakit untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup Rumah Sakit tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Monasta, 2019).

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Pengembangan Sumber Daya Manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang.

Menurut Schuler dan Youngblood (2020) yang menekankan bahwa mempelajari pengembangan sumber daya manusia dari organisasi, manusia sebagai bagian dari organisasi, sehingga diungkapkan bahwa pengembangan sumber daya manusia pada suatu organisasi akan melibatkan berbagai faktor yaitu pendidikan dan pelatihan.

Dalam konteks Sumber Daya Manusia, pengembangan dipandang sebagai peningkatan kualitas SDM melalui program-program pelatihan,

pendidikan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pelatihan membantu pegawai untuk memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, untuk meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuan. Pada pengembangan kualitas manusia melalui pengembangan kemampuan berfikir yang antara lain dilaksanakan melalui peningkatan kemampuan untuk menilai keadaan. Pendidikan formal diharapkan dapat memberikan kontribusi terbesar dalam pengembangan kemampuan berfikir melalui materi dasar hitung menghitung, membuat perbandingan, mengekspresikan ide melalui tulisan, membuat keputusan dengan kendala-kendala tertentu dan lain-lain. Termasuk dalam pendidikan formal ini adalah pengembangan sikap tepat waktu, sikap kerapian, dan lain-lain (Pham, 2019).

Salah satu rumah sakit yang ada di Pangkalan Brandan adalah Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan. Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan merupakan salah satu rumah sakit umum dengan lingkup tugas dan fungsi pelayanan yang luas, sarana dan prasarana. Pada kegiatan layanan tersebut maka Rumah sakit Pertamina Pangkalan Brandan berkewajiban memberikan kenyamanan bagi pasiennya khususnya dalam bidang rekam medis.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Rumah sakit Pertamina Pangkalan Brandan dalam pelaksanaan Rekam Medis yang terdiri dari fungsi *assembling* belum berjalan secara optimal. Dengan petugas *assembling* yang berjumlah tiga orang masih ditemukan penumpukan dokumen rekam medis setiap harinya yaitu antara 10-20 RM dari yang dikembalikan bangsal perawatan. Hal ini diakibatkan oleh adanya pergantian formulir baru yang membuat petugas kesulitan dalam merakit formulir sesuai urutannya. Masalah lain yang terjadi adalah dalam mengurutkan dan merakit setiap lembar pemeriksaan laboratorium pasien yang memakan waktu. Dampak dari keterlambatan perakitan dokumen tersebut menyebabkan semakin menumpuk dan penyerahan ke bagian *coding* untuk di kode juga terlambat. Dari *Indexing* sendiri yaitu pemberian indeks penyakit. Kendala yang dihadapi di bagian *indexing* adalah tulisan yang tidak jelas, singkatan yang tidak baku dan data yang tidak akurat. Dalam pelaksanaannya, tidak ada monitoring untuk mereview keakuratan data. Kegiatan *filling* bertanggung jawab terhadap pengambilan dan penyimpanan seluruh data informasi yang telah berhasil diperoleh untuk keperluan di masa yang akan datang. Dalam proses pengerjaan pasti ada hambatan atau kendala. Pada bagian *filling* hambatan yang dihadapi dalam proses pelaksanaannya masih saja sering terjadi miss file artinya salah penempatan dokumen rekam medis dan dokumen yang belum ditempatkan dirak penyimpanan. Kemudian pada *Analisyng* yang merupakan proses mengolah dan menyediakan data dan informasi yang lengkap, akurat dan tepat waktu. Tetapi pada *Analisyng* masih banyak menghadapi kendala yaitu Rawat inap sudah menggunakan sensus online, sensus

menggunakan sistem. Jumlah cara bayar dan jumlah pasien di computer masih berbeda, seharusnya jumlah yang ada sama. Berkas yang belum kembali ke RM otomatis data yang ada belum valid , sehingga laporan rawat inap belum dapat dikirim. Pengiriman laporan yang belum tepat/masih molor. Sistemnya sudah ada tapi belum optimal.

Kemudian data – data pemeriksaan pasien tidak langsung dicatat dalam Asesmen Medik Instalasi Rawat Inap dan Asesmen Keperawatan Instalasi Rawat Inap. Petugas kesehatan juga dinilai kurang mahir dalam pemakaian alat kesehatan dan obat-obatan, pemeriksaan laboratorium dan radiologi. Cek list “Discharge Patient” : daftar periksa kelengkapan administrasi dan persiapan sebelum pasien keluar Instalasi Rawat Inap. Ditanda tangani oleh Perawat yang menangani pasien, Penanggung Jawab Shift dan petugas Administrasi. Cek list “Discharge Patient” : daftar periksa kelengkapan administrasi dan persiapan sebelum pasien keluar Instalasi Rawat Inap. Ditanda tangani oleh Perawat yang menangani pasien, Penanggung Jawab Shift dan petugas Administrasi. Setelah pasien diijinkan pulang oleh dokter jaga Instalasi Rawat Inap, Resep dan hasil-hasil pemeriksaan pasien, slip pembayaran dan Cek List “Discharge Patient” diserahkan ke bagian Administrasi Instalasi Rawat Inap. Kurang mampu mengarahkan keluarga pasien untuk menyelesaikan administrasi di bagian admitting dan kurang mahir dalam memberikan pengarahan sesuai prosedur medik pasien pulang. Rendahnya produktivitas kerja petugas kesehatan akan mengganggu produktivitas rumah sakit secara keseluruhan karena petugas kesehatan merupakan sumber daya manusia dirumah sakit.

Salah satu pendekatan untuk peningkatan kinerja petugas kesehatan atau SDMK rekam medis adalah melalui pemberian kesempatan bagi petugas kesehatan untuk mengembangkan karirnya. Strategi pengembangan karir penting bagi peningkatan kinerja bagi setiap petugas kesehatan yang dilakukan dengan memberikan dorongan yang positif (*self reinforcement*), memenuhi hak dan kewajiban petugas kesehatan, system penilaian yang transparan, jenjang karir, melakukan pelatihan (*training*), melakukan program disiplin positif (Stambulova, Ryba & Henriksen, 2021).

Berdasarkan paparan diatas peneliti melihat bahwa adanya strategi untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan di rumah sakit, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Pengembangan Kemampuan Pelayanan Rekam Medis Pada SDM Kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Tahun 2023**”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu SDM Kesehatan dalam pelayanan rekam medis memiliki kinerja yang rendah khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berangkat dari masalah tersebut sehingga adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

bagaimana pengembangan kemampuan pelayanan rekam medis pada SDM Kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini, yaitu untuk menganalisis pengembangan kemampuan pelayanan rekam medis pada SDM Kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis dampak pengembangan SDM Kesehatan dengan metode pelatihan *on the job* bidang pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan tahun 2023.
2. Untuk menganalisis dampak pengembangan SDM Kesehatan dengan metode pelatihan *demonstration and example* bidang pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan tahun 2023.
3. Untuk menganalisis dampak pengembangan SDM Kesehatan dengan metode pelatihan *Apprenticeship* bidang pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan tahun 2023.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat secara praktis maupun secara teoritis.

1.4.1 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan informasi yang berharga dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kinerja SDM Kesehatan Rekam medis.

- 2) Bagi RS

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan informasi yang berharga mengenai strategi jenjang karir dalam peningkatan kinerja petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum.

1.4.2 Manfaat Teoritis/ Ilmiah

- 1) Untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah tentang kinerja ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi.
- 2) Digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.
- 3) Menambah khazanah keilmuan tentang kinerja petugas di Rumah sakit
- 4) Sebagai bahan referensi dalam ilmu promosi kesehatan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.