

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PETUGAS
REKAM MEDIS DI RSUD Dr. HARJONO
PONOROGO**

*Irmawati Mathar
(Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun)*

ABSTRAK

Pengelolaan rekam medis di rumah sakit adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya mencapai tujuan rumah sakit,

yaitu peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui peningkatan efektivitas pelayanan petugas. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang efektivitas pelayanan, tingkat pengetahuan serta kinerja petugas rekam medis, serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis terhadap efektivitas pelayanan. Populasi penelitian adalah seluruh petugas rekam medis dan Mahasiswa yang melakukan praktik di Rumah Sakit Dr. Harjono S Ponorogo, penarikan sampel melalui purposive sampling sehingga didapatkan 22 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan

survey untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independent terhadap dependent, menguji hipotesis. Berdasarkan analisis data melalui uji koefisien determinasi pada program SPSS diketahui bahwa pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan sebesar 69.6%.

Sedangkan sisanya sebesar 30.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Melalui uji koefisien regresi (uji t) diketahui bahwa variabel kinerja mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan dan dipengaruhi oleh nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ sedangkan pada variabel pengetahuan tidak mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan karena nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0.489 > 0.05$.

Dari tabel Coefficient diperoleh persamaan Model Regresi: $Y; 0,537 + 0,101X_1 + 0,837X_2$ menunjukkan hubungan positif, dimana jika pengetahuan, kinerja petugas meningkat maka efektivitas pelayanan juga akan meningkat.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, Tingkat Pengetahuan, Kinerja, Petugas Rekam Medis, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Penatalaksanaan Rekam Medis yang baik, akan menunjang terselenggaranya upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia untuk menghasilkan rekam medis yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan dengan seluruh bagian yang terkait. Rekam Medis memegang peranan penting dalam penyediaan informasi pasien, karena rekam medis adalah merupakan suatu berkas yang menjadi sumber dalam penyediaan informasi medis yang menggambarkan seluruh aspek pengelolaan rumah sakit dan aspek pelayanan yang diberikan terhadap pasien.

Berdasarkan Permenkes No. 269/MENKES/PER/II/2008, bahwa setiap sarana pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan Medical Record. Dengan demikian rumah sakit harus menyelenggarakan rekam medis adalah merupakan suatu proses kegiatan yang mulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis rumah sakit dan dilanjutkan dengan pelayanan dokumen rekam medis yang meliputi penyelenggaraan, penyimpanan serta pengembalian kembali dokumen rekam medis apabila dibutuhkan.

Pada bulan Januari peneliti melakukan studi pendahuluan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo, diketahui adanya keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis pasien rawat inap ke bagian filing. Sehubungan dengan masalah tersebut di atas maka penulis mencoba mengangkat judul "Analisis Efektivitas Pelayanan Petugas Rekam Medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas pelayanan rekam, bagaimana tingkat pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis serta apakah ada pengaruh pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang efektivitas pelayanan, tingkat pengetahuan serta kinerja petugas rekam medis, serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis terhadap efektivitas pelayanan dan apakah ada faktor lain yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Manfaat Penelitian adalah menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit, menjadi salah satu sumber bacaan serta bagi

peneliti lainnya, sebagai bahan untuk penelitian lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan dalam proposal penelitian ini adalah secara *survey*, untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan di tinjau dari segi pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis.

Populasi pada penelitian ini adalah petugas rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Harjono S. Ponorogo dan mahasiswa DIII Perekam medis yang sedang melakukan praktik di RSUD tersebut. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *Purposive Sampling*.

Variabel dalam penelitian ini yaitu:

Variabel bebas adalah pengetahuan dan kinerja petugas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan rekam medis. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner tertutup tentang pendidikan, tingkat pengetahuan dan kinerja petugas rekam medis serta studi pustaka.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengolahan data melalui program SPSS for windows versi 20.0. Teknik analisa data melalui uji regresi linear berganda dengan pendekatan OLS untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tingkat pengetahuan dan kinerja petugas terhadap efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo,

HASIL

1. Efektivitas Pelayanan

Hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Efektivitas Pelayanan Rekam Medis

| No | Efektivitas Pelayanan | Frekuensi | Persen (%) |
|--------------|-----------------------|-----------|------------|
| 1 | Baik | 9 | 40.9 |
| 2 | Kurang | 13 | 59.1 |
| Total | | 22 | 100.0 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa 13 responden (59.1%) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo masih kurang baik. Dimana pengembalian dokumen rekam medis dari

pelayanan rawat inap terlampar hingga 3x24 jam setelah pasien pulang.

Ini menggambarkan bahwa waktu pelayanan rekam medis belum efektif dan tidak sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit sebagaimana peraturan yang dikeluarkan oleh Menkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Sedangkan 9 responden (40.9) menyatakan efektivitas pelayanan rekam medis sudah terbilang baik.

2. Tingkat Pengetahuan

Hasil penelitian mengenai tingkat pengetahuan petugas rekam medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Pengetahuan Petugas Rekam Medis

| No | Tingkat Pengetahuan | Frekuensi | Persen (%) |
|--------------|---------------------|-----------|------------|
| 1 | Baik | 19 | 86.4 |
| 2 | Kurang | 3 | 13.6 |
| Total | | 22 | 100.0 |

Tabel 2 menunjukkan bahwa 19 responden (86.4%) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan petugas rekam medis di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo sudah baik. Sedangkan 3 responden (13.6%) menyatakan tingkat pengetahuan petugas rekam medis masih kurang.

3. Kinerja

Hasil penelitian mengenai kinerja petugas rekam medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kinerja Petugas Rekam Medis

| No | Kinerja | Frekuensi | Persen (%) |
|--------------|---------|-----------|------------|
| 1 | Baik | 8 | 36.4 |
| 2 | Kurang | 14 | 63.6 |
| Total | | 22 | 100.0 |

Tabel 3 menunjukkan bahwa 6 responden (27.3%) menyatakan bahwa kinerja petugas rekam medis di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo sudah baik. Sedangkan 16 responden (72.7%) menyatakan kinerja petugas rekam medis masih kurang.

4. Uji F

Tabel 4 : Hasil Analisis Regresi Secara Bersamaan ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 26.351 | 2 | 13.175 | 21.743 | .000 ^b |
| Residual | 11.513 | 19 | .606 | | |
| Total | 37.864 | 21 | | | |

- a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan
 b. Predictors: (Constant), Kinerja, Tingkat Pengetahuan

Nilai Sig pada table diatas adalah 0.000 lebih kecil dari signifikansi 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

5. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Tabel 5. Hasil Analisis Linear Berganda Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | .537 | 2.029 | | .265 | .794 | | |
| Tingkat Pengetahuan | .101 | .143 | .091 | .706 | .489 | .973 | 1.028 |
| Kinerja | .837 | .132 | .814 | 6.350 | .000 | .973 | 1.028 |

- a. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan
 Hasil Uji t

padatabel diatas menunjukkan bahwa variabel independent tingkat pengetahuan memiliki nilai t hitung pada kolom signifikansi sebesar 0.489 lebih besar dari signifikansi 0,05 yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan bahwa tingkat pengetahuan petugas rekam medis tidak mempengaruhi efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo. Sedangkan pada variabel independent Kinerja, memiliki signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat kesalahan/error (alpha) 0.05 yang telah ditentukan maka dapat dikatakan bahwa kinerja petugas rekam medis berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Dari tabel Coefficient diperoleh persamaan Model Regresi:
 $Y: 0,537 + 0,101X1 + 0,837X2$

- Keterangan Y :Efektivitas Pelayanan
 X1 : Tingkat Pengetahuan
 X2 :Kinerja Petugas

Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen. Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu-satuan, maka variabel efektivitas pelayanan akan naik/meningkat.

6. Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin - Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|
| 1 | .834 ^a | .696 | .664 | .77843 | 2.157 |

- a. Predictors: (Constant), Kinerja, Tingkat Pengetahuan
 b. Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Dari Tabel tersebut dapat dilihat nilai R Square sebesar 0.696 ini menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kinerja terhadap variabel efektivitas pelayanan sebesar 69.6% sedangkan sisanya 30.4% diperoleh dari 100% - 69.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi linier.

PEMBAHASAN

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo masih kurang, ada 13 (59.1%)

responden menjawab masih kurang efektif. Hal ini dapat ditunjukkan dari masih terdapatnya pelayanan oleh petugas rekam medis yang tidak selesai tepat waktu, SK MENKES RI No. 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan pengambilan berkas rekam medis yang lama, rekapitulasi harian pasien ke IGD ke TPP RJ/ Filling lebih dari 1x24 jam.

Ditinjau dari kinerja petugas masih kurang, dari segi kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan. Ada 14 responden (63.6 %) menjawab petugas rekam medis mempunyai kinerja yang kurang baik. Petugas rekam medis kurang fokus dalam melakukan pekerjaannya.

Suprihanto dalam Murbijanto (2013) juga menyatakan bahwa dalam penilaian kinerja umumnya hanya menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan perlu dipertimbangkan secara keseluruhan karena menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkat pekerjaan yang di jabatinya dimana ada 5 (lima) faktor dalam penilaian kinerja antara lain adalah kualitas pekerjaan, meliputi : akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan keluaran, kuantitas pekerjaan, meliputi : volume keluaran dan kontribusi, supervisi, meliputi : membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan, kehadiran, meliputi : reguralitas, dapat dipercayai/andalkan, dan ketepatan waktu dan konservasi, meliputi : pencegahan pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan.

Sedangkan ditinjau dari variabel pengetahuan, tingkat pengetahuan petugas rekam medis sudah baik. Ada 19 responden (86.4%) menjawab Petugas rekam medis memiliki tingkat pengetahuan yang baik, dimana petugas memberikan pelayanan rekam medis sesuai standar operasional prosedur (SOP) rumah sakit.

Dari hasil tersebut melalui uji regresi linier berganda selanjutnya diperoleh bahwa variabel tingkat pengetahuan petugas rekam medis tidak mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan rekam medis, hal ini

dibuktikan dari hasil uji t didapatkan nilai signifikansi variabel pengetahuan sebesar 0.489 lebih besar dari signifikansi 0.05 yang telah ditentukan. Sedangkan pada variabel kinerja mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan rekam medis, hal ini dibuktikan melalui uji t didapatkan nilai signifikansi variabel kinerja petugas rekam medis sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat kesalahan/error (alpha) 0.05 yang telah ditentukan. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja petugas rekam medis berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo, yang berarti dengan kinerja yang kurang baik maka akan mengakibatkan pelayanan yang tidak efektif demikian sebaliknya, bila kinerja petugas baik maka dapat menghasilkan pelayanan yang efektif.

Weber dan Moenir dalam Lingga (2012: 5) bahwa efektivitas pelayanan dari birokrasi pemerintah dapat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Kotler dalam Lingga (2012: 5) berpendapat bahwa efektivitas suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh iklim kerja, manajemen, pemasaran, lingkungan dan kinerja organisasi tersebut.

Hasibuan dalam Zulkarnain (2012: 21) juga menjelaskan kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan, kesungguhan, pengalaman, serta waktu. Proses kinerja secara optimal yang di lakukan oleh pegawai yang sesuai dengan prosedur kerja yang ada di instansi itu sendiri. Wirawan dalam Tarigan (2011: 36) Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor.

Mangkunegara, dalam Zulkarnain (2012: 20) Kinerja pegawai (prestasi kerja), hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sejalan dengan pengertian di atas Dharma dalam Zulkarnain (2012: 20) juga mengemukakan pengertian kinerja pegawai adalah sesuatu yang di capai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor yang sesuai dengan kerja para pegawai.

Kemudian pada uji koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel

terikat. Dari Tabel tersebut dapat dilihat nilai R Square sebesar 0.696 ini menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel kinerja terhadap variabel efektivitas pelayanan sebesar 6.96% sedangkan sisanya 30.4% dipengaruhi oleh variabel lain. Jadi ternyata tidak hanya kinerja petugas rekam medis yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tetapi ada juga faktor lain yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yang tidak didesain ataupun yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Dr. Harjono Ponorogo masih kurang baik karena dipengaruhi oleh kinerja petugas rekam medis. Penelitian ini dibuktikan melalui uji koefisien regresi (uji t), sehingga bagi petugas rekam medis diharapkan sesering mungkin dapat mengikuti pelatihan misalnya workshop dan seminar yang diadakan oleh rumah sakit untuk dapat meningkatkan kinerjanya sehingga efektivitas pelayanan rekam medis juga mengalami peningkatan, dan bagi rumah sakit, hendaknya selalu mengevaluasi kinerja dan memberikan sanksi yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja serta memberikan reward kepada petugas rekam medis yang memiliki kinerja yang baik sehingga dapat termotivasi untuk senantiasa memberikan pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. 2010. Penelitian Kualitatif. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Hatta, G. 2014, Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan Revisi III. Jakarta : UI Press
- Murbijanto. 2013. Analisis Pengaruh Kompetensi Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lingga. 2012. Pengaruh Semangat Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan. Universitas Tanjung Pura. Pontianak.
- Permenkes No. 269/MENKES/PER/II/2008 tentang Rekam Medis. Menkes. Jakarta
- Tarigan, Agrifa. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Organisasi Sektor Publik. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zulkarnain, 2012. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi. Tangerang