

PENGARUH KOMPETENSI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA MULYA SEHAT ANTAPANI BANDUNG

Renaldy Firman Pratama
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,
Politeknik Piksi Ganesha Bandung
Jl. Jendral Gatot Subroto No 301 Bandung
Email : Renaldypratama50@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted with of knowing the competency analysis of medical records and information on the severity of outpatient service at Mulya Sehat Antapani Bandung Clinic. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used were observation, interviews, and literature study. Based on the result of research on the knowing competency of medical records and health information on service for outpatients at Mulya Sehat Antapani Bandung Clinic, that the waiting time for outpatient registration services after taking the queue number is long enough to wait and patient satisfaction with services. Quality is quite satisfied. From the research conducted there were several problems, including : (1) Incomplete filling of patient identity data in outpatient registration. (2) The existence of multiple patient medical record numbers or multiple medical record numbers. The suggestion given to the hospital include : (1) Mulya Sehat Clinic are advised to provide direction, coordination and evaluation to outpatient service coordinators in order to further enhance cooperation among registration officer regarding the importance of accuracy in outpatient registration and frequent rechecking after filling in patient social data at registration. (2) It is better if the hospital should further increase the importance of checking the medical record files again and for outpatient registration officers to be more careful and observant in entering new patients in the data. Specially outpatient income for old patients so that there are no more double medical records.

Keywords : *Competence, Medical Records and Health Information, Service Standards, Outpatients.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara dan kajian pustaka. Berdasarkan hasil penelitian, Pengaruh kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung bahwa waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan setelah mengambil antrian cukup lama menunggu dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan cukup puas. Dari penelitian yang dilakukan terdapat beberapa masalah diantaranya : (1) Ketidaklengkapan dalam pengisian data identitas pasien di registrasi pasien rawat jalan. (2) Adanya *double number* rekam medis pasien atau nomor rekam medis yang rangkap. Adapun saran yang diberikan untuk Klinik Mulya Sehat diantaranya : (1) Sebaiknya pihak Klinik Mulya Sehat melakukan arahan, koordinasi dan evaluasi terhadap koordinator pelayanan rawat jalan agar lebih meningkatkannya lagi kerja sama antar petugas pendaftaran tentang pentingnya ketelitian dalam pendaftaran pasien rawat jalan dan sering melakukan pengecekan ulang setelah mengisi data sosial pasien di registrasi pendaftaran. (2) Sebaiknya pihak Klinik Mulya Sehat untuk lebih meningkatkannya lagi terhadap para petugas tentang pentingnya pengecekan ulang berkas rekam medis, dan untuk petugas pendaftaran rawat jalan agar lebih berhati – hati dan jeli dalam menginput pasien baru di data entri

pasien rawat jalan terutama untuk pasien lama supaya tidak terjadi lagi *double number* rekam medis.

Kata Kunci : Kompetensi, Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Service Standar, Pasien Rawat Jalan.

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, Fasilitas kesehatan semakin meningkat seiring berkembangnya teknologi kedokteran terutama terhadap mutu pelayanan kesehatan, terhadap setiap pasien yang berobat ke Rumah Sakit, Puskesmas maupun Klinik sebagai acuan pertama dalam persoalan kesehatan di masyarakat. Dimana sarana pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang menyelenggarakan upaya kesehatan pelayanan kesehatan, baik yang dikelola swasta maupun pemerintah. Upaya kesehatan ini merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang baik dan optimal bagi masyarakat.

Klinik menurut peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor. 028/Menkes/Per/I/2011 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Dalam UU No 29 tahun 2004 kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis.

Rekam Medis menurut Homan (2002), adalah tempat penyimpanan data dan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Rekam medis

mencatat siapa, apa, dimana dan bagaimana perawatan yang telah dilakukan kepada pasien. Sedangkan menurut UU No 29 Tahun 2004 pasal 46 ayat (1) Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Berkas Rekam Medis harus disimpan sesuai peraturan yang ada, untuk sarana pelayanan di Rumah Sakit, Puskesmas maupun Klinik maka penyimpanan berkas rekam medis rawat inap sekurang – kurangnya selama 5 tahun pada saat pasien terakhir berobat. Sistem penyimpanan dokumen rekam medis dapat dilakukan terpusat pada suatu tempat tertentu, yaitu dengan menyatukan berkas rekam medis rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat di dalam satu tempat penyimpanan dokumen rekam medis seperti dibutuhkan suatu sistem transportasi berkas rekam medis antara tempat penyimpanan dokumen rekam medis dengan lokasi layanan atau juga dilakukan secara terpisah, yaitu memisahkan berkas rekam medis pasien rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat pada tempat tersendiri (Permenkes Nomor 269/Menkes/Per/III/2008).

Standar profesi rekam medis dan informasi kesehatan disusun sebagai pedoman atau acuan bagi tenaga profesi manajemen informasi kesehatan dalam meningkatkan

kualitas sumber daya manusia dalam menjalankan tugas profesinya sebagai perekam medis. Kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan merupakan pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang profesi perekam medis dan informasi kesehatan dalam melakukan tanggung jawab di berbagai tatanan pelayanan kesehatan. Seorang perekam medis harus mempunyai pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang merupakan kompetensi dari profesinya.

Berdasarkan Kepmenkes No. 312 Tahun 2020 yang menyatakan bahwa standar kompetensi PMIK terdiri atas kompetensi petugas perekam medis. Kompetensi dibangun dengan akar yang terdiri atas professional yang luhur, kewaspadaan dalam bentuk mawas diri dan pengembangan diri, serta komunikasi yang efektif, yang akan menunjang manajemen data dan informasi kesehatan lainnya, keterampilan klasifikasi klinis, kodifikasi penyakit dan masalah kesehatan lainnya juga prosedur klinis, aplikasi statistik kesehatan, epidemiologi dasar, biomedik serta manajemen pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan.

Penerapan pedoman bagi setiap perekam medis tentang peraturan standar pelayanan kesehatan memang sudah menjadi ketentuan mutu pelayanan yang mendasar di mana urusan wajib daerah yang berhak diperoleh bagi setiap warga negara secara minimal, juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang masih diberikan oleh badan layanan

umum kepada masyarakat. Menurut menteri kesehatan RI Nomor : 129/Menkes/SK/2008 yang menyatakan tentang tujuan standar pelayanan kesehatan dimaksud agar tersedianya panduan bagi setiap daerah atau tenaga kesehatan, guna untuk mengetahui peningkatan mutu di pelayanan kesehatan itu sendiri dan menjadi faktor kepuasan rasa nyaman untuk setiap pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit, Puskesmas maupun Klinik.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, bahwa di Klinik Mulya Sehat Antapani ada beberapa permasalahan di bagian pendaftaran rawat jalan, diantaranya adalah terjadinya double number rekam medis atau nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan, yang seharusnya pasien yang sudah berobat atau pasien lama hanya memiliki satu nomor rekam medis. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan terhambat, sering ditemukannya ketidaklengkapan pengisian dokumen rekam medis pasien rawat jalan, diantaranya faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan dokumen rekam medis yaitu kurang lengkapnya pengisian data sosial pasien, seperti tanggal lahir, alamat, agama, pendidikan. Dampak buruknya yaitu mudah tertukarnya rekam medis pasien lain dengan pasien lainnya dikarenakan memiliki identitas yang hampir sama, kesulitan mencari lagi data catatan medis pasien pada saat dibutuhkan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang

“Pengaruh Kompetensi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung”

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, metode penelitian mempunyai tujuan untuk menggambarkan fenomena – fenomena yang ada dan berlangsung saat ini. Penelitian ini ini tidak bersifat manipulasi atau perubahan variabel – variabel bebas akan tetapi metode ini menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

Menurut Notoadmodjo (2002 : 131) bahwa pengamatan adalah suatu prosedur berencana, yang antara lain meliputi melihat, mendengar dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang teliti.

2. Wawancara

Menurut Notoadmodjo (2001 : 139) menyatakan bahwa wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang sasaran peneliti responden, atau bercakap – cakap berhadapan muka dengan orang tersebut.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiono (2010 : 150) studi kepustakaan adalah suatu

teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku, dokumen yang mendukung sebagai bahan dalam penulisan laporan atau karya ilmiah. Metode peneltian yang dilakukan adalah dengan cara melihat dan mempelajari buku referensi yang tentunya ada kaitannya dengan variabel yang diteliti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN Kompetensi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung

1. Data Umum Petugas Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung

a. Berdasarkan jenjang frekuensi pendidikan petugas rekam medis dan informasi kesehatan di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung

Tabel 1

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA	0
2	Amd RMIK	6 orang
3	S1	1 orang
Jumlah		7 orang

Sumber Data Klinik Mulya Sehat

b. Berdasarkan tingkat frekuensi kompetensi petugas rekam medis dan informasi kesehatan di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung.

Tabel 2

No	Kompetensi	Jumlah
1	Baik	4 orang
2	Cukup	3 orang
2	Kurang	
Total		7 orang

Sumber Data Klinik Mulya Sehat

c. Analisa berdasarkan kinerja petugas rekam medis di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung

Tabel 3

No	Kinerja	Jumlah
1	Baik	4 orang
2	Cukup	2 orang
3	Kurang	1 orang
	Total	7 orang

Standar Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Pratama Mulya Sehat Antapani Bandung

1. Analisis Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Penelitian ini dilakukan kepada 3 petugas pendaftaran rawat jalan dan 10 pasien, 10 pasien baru dan 10 pasien lama. Kegiatan dilakukan di waktu sip pagi yaitu sekitar jam 06.00 sampai dengan jam 12.00 wib. Dapat diketahui ternyata waktu tunggu pelayanan setelah pengambilan kartu nomor antrian pasien rawat jalan cukup lama dan menunggu baik pasien baru dan pasien lama. Kendala penyebab lamanya rata – rata waktu pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik Mulya Sehat adalah untuk setiap pasien yang mau berobat terlebih dahulu di cek suhu tubuh dan mengisi form kesehatan mengenai tentang kriteria umum gejala covid-19 dikarenakan selama pandemic ini, guna untuk menghentikan penyebaran wabah *corona virus disease*.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Maka dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada beberapa pasien bias dilihat dari sudut pandang beberapa indicator

yang meliputi aspek keadaan (*Reability*) memberikan pelayanan secara akurat, cepat, segera dan memuaskan. Ketanggapan (*Responsiveness*) memberikan pelayanan dengan tanggap kepada keinginan pasien. Kepedulian (*Empathy*) memahami atas kebutuhan setiap pasiennya. Jaminan (*Assurance*) memberikan pelayanan secara sangat baik dan ramah tidak membanding – bandingkan antara pasien umum dan pasien BPJS. Bukti langsung (*Tangibles*) adalah kejujuran setiap pasien mengakui bahwa pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan sangat baik, ramah dan sopan, menghargai atas permintaan pasien dan menunjukkan pekerja yang sangat professional.

Permasalahan Yang Terjadi

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan penulis di Klinik Mulya Sehat. Peneliti menemukan beberapa kendala permasalahan terutama di bidang pelayanan bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

1. Di temukannya *Double Number* rekam medis pasien atau nomor rekam medis pasien yang rangkap. Hal ini dapat menyebabkan suatu pelayanan terhambat, di karenakan nomor rekam medis tersebut berada pada pasien yang berbeda, sehingga membuat para petugas pendaftaran sering salah dalam mengambil rekam medis dan petugas pun harus menginput ulang rekam medis tersebut di data entri registrasi pasien rawat jalan dengan benar. Ini salah satu kendala yang membuat pelayanan terhambat. Jadi kompetensi yang dimiliki oleh petugas di pendaftaran mengenai

menjaga mutu pelayanan dinilai kurang baik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai dengan standar pelayanan rawat jalan Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung.

2. Ketidaklengkapan dalam pengisian formulir registrasi identitas pasien rawat jalan karena beberapa petugas sering menganggap sepele mengenai pengisian dalam identitas pasien. Hal ini dapat berpengaruh kepada penilaian mengenai analisis kualitatif dan menghambat dalam proses pengolahan data di bagian *Assembling*. Jadi kompetensi yang dimiliki petugas pendaftaran mengenai manajemen pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan masih rendah sehingga perlu adanya evaluasi dan pelatihan bagi petugas tersebut.

Strategi Pemecahan Masalah

Adapun upaya yang dilakukan oleh pihak Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung terhadap permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Melakukan pengecekan ulang berkas rekam medis pada saat pengambilan oleh petugas pendistribusian dan menyusun rekam medis tersebut secara *Numbering System* di rak penyimpanan.
2. Meningkatkan ketelitian petugas dalam melakukan pengisian formulir registrasi identitas pasien baru.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil observasi mengenai kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan

terhadap standar pelayanan minimal pasien rawat jalan di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung bahwa :

1. Kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan harus menguasai tentang pengetahuan kompetensi PMIK (Perekam Medis dan Informasi Kesehatan) di pelayanan kesehatan yang berdasarkan peraturan menteri kesehatan No. 312 Tahun 2020. Dan untuk keseluruhan PMIK di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung rata – rata sudah bergelar diploma D3 RMIK maka jika di lihat dari kompetensi pelayanannya sudah dibidang profesional dan baik, terutama di bagian pendaftaran rawat jalan dimana para petugas dengan ramah, sopan, cepat tanggap dalam melayani pasiennya. Standar pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung bias dilihat dari analisis waktu tunggu setelah pengambilan nomor antrian yaitu dapat dikatakan cukup lama waktu tunggu yang diakibatkan masih dalam masa pandemi covid-19, maka untuk setiap pasien yang mau mendaftar diharuskan terlebih dahulu untuk mengisi form kesehatan mengenai gejala umum *Corona Virus Disease*. Hingga saat ini petugas pendaftaran merasa mengeluh dan berempati karena jika petugas pendaftaran sudah siap untuk melayani, namun pasien masih menumpuk di bagian pengisian form kesehatan covid-19. Kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung sudah bisa dikatakan profesional dimana para petugas diharuskan memahami

tentang standar pelayanan terutama di bagian pendaftaran rawat jalan. Dimana standar pelayanan menjadikannya acuan untuk melaksanakan perencanaan dan pengendalian serta pengawasan penanggung jawab. Standar pelayanan juga memiliki tujuan memberikan pemahaman mengenai definisi operasional dan indikator kinerja yaitu demi terselenggaranya mutu pelayanan dasar kepada masyarakat dan sebagai acuan untuk mengukur parameter kualitas pelayanan dan tingkat pelayanan di suatu pelayanan kesehatan yang langsung dapat dilihat dari kinerja petugasnya.

2. Permasalahan yang timbul terkait kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan terhadap standar pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung yaitu adanya *Double Number* rekam medis atau nomor rekam medis. Hal ini dapat menjadi kendalanya pelayanan terhambat. Di temukannya ketidaklengkapan pengisian registrasi pasien rawat jalan terutamanya untuk registrasi pasien baru dimana dalam registrasi tersebut harus berisikan identitas pasien, usia, suku, bahasa, pendidikan dan agama.

3. Strategi yang dilakukan terkait kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan terhadap standar pelayanan minimal pasien rawat jalan di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung yaitu untuk lebih di tingkatkannya lagi pengecekan ulang berkas rekam medis pada saat pengambilan di bagian pendistribusian dan memberikan arahan mengenai pemberian nomor

rekam medis pasien baru kepada setiap petugas pendaftaran rawat jalan. Saling mengingatkan antar pekerja tentang pentingnya ketelitian dalam melakukan registrasi pasien baru terutama untuk beberapa point yang wajib diisi pada saat registrasi pasien rawat jalan yang meliputi identitas, usia, suku, bahasa, pendidikan dan agama.

Saran

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti maka memberikan saran kepada pihak pimpinan Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung yang mengenai kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan terhadap standar pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak kepala rekam medis Klinik Mulya Sehat Antapani Bandung untuk lebih mengingatkan lagi terhadap petugas tentang pentingnya pengecekan ulang berkas rekam medis. Dan kepada petugas pendaftaran rawat jalan agar lebih berhati – hati dan teliti dalam menginput pasien baru di data entri pasien rawat jalan, terutama untuk pasien lama supaya tidak terjadi lagi *Double Number* rekam medis.

2. Sebaiknya pihak pimpinan Klinik Mulya Sehat Antapani melakukan arahan, koordinasi dan evaluasi terhadap coordinator pelayanan rawat jalan agar lebih meningkatkan lagi kerja sama antar petugas pendaftaran tentang pentingnya ketelitian dalam pendaftaran pasien rawat jalan, sering melakukan pengecekan ulang setelah mengisi

data soal pasien di registrasi pendaftaran.

E. DAFTAR PUSTAKA

Dokumen

Undang – Undang No.
028/Menkes/Per/I/2011 Tentang
Klinik

Undang - Undang No. 029 Tahun
2004 Tentang Kesehatan

Undang – Undang No.
269/Menkes/Per/III/2008
Tentang Rekam Medis

KEPMENKES No. 312 Tahun 2020
Tentang Standar Kompetensi
Rekam Medis

Undang – Undang No.
129/Menkes/SK/2008 Tentang
Standar Pelayanan Rekam Medis

Buku Ilmiah

Homan (2002), Tentang
Penyimpanan Rekam Medis

Notoadmodjo (2002 : 131) Tentang
Teknik Pengumpulan Data

Sugiono (2010 : 150) Tentang Studi
Kepustakaan