

**GAMBARAN KINERJA PETUGAS REKAM MEDIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2017****Novi Dindatia<sup>1</sup> Drs. H. Junaid., M.Kes<sup>2</sup> Rasama, S.KM., M.Kes<sup>3</sup>**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo<sup>123</sup>*novidindatia@yahoo.co.id<sup>1</sup> junaidjunaid1958@gmail.com<sup>2</sup> rasma.avicenna@gmail.com<sup>3</sup>***ABSTRAK**

Rekam medis merupakan salah satu bukti tertulis tentang proses pelayanan yang yang berisi tentang data klinis pasien selama proses diagnosis dan pengobatan. Pengelolaan rekam medis di rumah sakit untuk menunjang tercapainya tertib administrasi untuk mencapai tujuan rumah sakit, yaitu peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kinerja petugas rekam medis di RSUD Kota Kendari. Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan fenomenologis yang tujuan untuk mendeskripsikan tentang gambaran kinerja petugas rekam medis sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Sampel penelitian ini adalah Kepala Seksi Rekam Medik 1 orang, dan 3 orang staf rekam medik. Hasil dan pembahasan pernyataan informan berdasarkan pengukuran kinerja, menunjukkan petugas rekam medis memiliki kinerja cukup baik dilihat dari, kemampuan petugas rekam medik sesuai dengan profesi masing-masing namun tidak dengan pendidikan terakhir mereka. Sikap petugas rekam medik sangat bagus dalam hal menyapa, senyum dan ramah kepada pasien maupun pengunjung akan tetapi dalam hal kedisiplinan seperti menyelesaikan pekerjaan dan pulang kerja masih belum baik. Penampilan petugas rekam medik baik dalam hal berpakaian dan menggunakan atribut sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku. Perhatian petugas dan pimpinan rekam medik dalam hal ini sudah cukup baik, dilihat dari pimpinan melakukan pengawasan dan evaluasi di setiap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas. Tindakan petugas rekam medik dalam hal ini cukup baik, petugas melakukan tindakan terhadap tugas yang diberikan dengan inisiatif dan daya tanggap tersendiri dalam melakukan pekerjaannya. Tanggung jawab petugas rekam medik dalam hal ini cukup bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Kesimpulan mayoritas petugas rekam medis di RSUD Kota Kendari memiliki kinerja cukup baik.

**Kata kunci:** Rumah Sakit, Kinerja, Petugas Rekam Medis.**ABSTRACT**

The medical record is one of the written proof of the service that contains the clinical data of patients during the process of diagnosis and treatment. Management of medical records at the hospital is to support the achievement of orderly administration to achieve the goal of hospitals, which is improving the quality of health services in hospitals. This study aimed to describe the performance of medical record officer in general hospitals of Kendari. This research was a descriptive research with phenomenological approach to illustrate the performance of medical record officer in accordance with the facts on the site. Sample of this study was the Head of Medical Records Section, and 3 records officer. Results and discussion of informant statements based on performance measurement, shows that medical records officers had fairly good performance seen from the ability of medical records officer in accordance with their respective professions, but not with their past education. The attitude of medical records officer is very good in terms of greeting, smiles and friendly to patients and visitors but in terms of discipline such as finishing work and home work is still not good. Medical records officers shown a good appearance in dress and the use of appropriate attributes and applicable procedures. Attention of medical records officers and leaders in this case was good enough, viewing from the leader which had monitoring and evaluating the officers in any work their performed. The actions of Medical records officer in this case was fairly good, the officers take action on tasks their assigned with initiative and responsiveness on its own in doing their job. Medical record officer responsibilities in this case was quite responsible on their job. To be conclude the majority of medical records officer in General Hospital of Kendari has a fairly good performance.

**Keywords:** *Hospitals, Performances, Medical Records Officer.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mutlak dibutuhkan oleh segenap lapisan masyarakat dalam upaya peningkatan derajat kesehatan baik individu maupun masyarakat secara keseluruhan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk diantaranya peningkatan kualitas pendokumentasian rekam medis<sup>1</sup>

Menurut Permenkes No: 269/Menkes/Per/III/2008 rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang telah diberikan. Kelengkapan pengisian berkas rekam medis dapat memudahkan tenaga kesehatan lain dalam memberikan tindakan atau pengobatan pasien, dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam menentukan evaluasi dan pengembangan pelayanan kesehatan.<sup>3</sup>

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 377/Menkes/SK/III/2007 menyebutkan bahwa petugas rekam medis yang profesional wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar kompetensi dan kode etik profesi. Kompetensi petugas rekam medis yaitu: Klasifikasi dan kodifikasi penyakit, masalah-masalah yang berkaitan dengan kesehatan dan tindakan medis., Aspek hukum dan etika profesi., Manajemen rekam medis dan informasi kesehatan., Menjaga mutu rekam medis, Statistik kesehatan, Manajemen unit kerja informasi kesehatan/rekam medis, Kemitraan profesi.<sup>3</sup>

Standar pelayanan rekam medik menurut SK MENKES RI No. 129/MENKES/SK/0/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dengan jenis pelayanan yaitu, kelengkapan pengisian rekam medik 24 jam setelah selesai pelayanan standar 100%, kelengkapan informed consent setelah mendapatkan informasi yang jelas standar 100%, waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan standar  $\leq 10$  menit, waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap standar  $\leq 15$  menit.<sup>3</sup>

Data yang dikumpulkan oleh Kemenkes melalui SIRS (sistem informasi rumah sakit), pedoman bagi rumah sakit untuk melakukan pencatatan dan pelaporan rutin, sampai dengan akhir November 2016 melaporkan bahwa 1257 dari 2588 (atau sekitar 48%) rumah sakit di Indonesia telah memiliki

SIMRS yang fungsional. Berarti ada yang tidak fungsional, alias sudah memiliki SIMRS namun tidak dapat dijalankan. Ada 128 rumah sakit (5%) yang melaporkan sudah memiliki SIMRS namun tidak berjalan secara fungsional. Ternyata, masih terdapat 425 rumah sakit (16%) yang belum memiliki SIMRS. Namun demikian, masih terdapat 745 rumah sakit (28%) yang tidak melaporkan apakah sudah memiliki SIMRS atau belum<sup>2</sup>

Berdasarkan profil RSUD Kota Kendari (2016), dan wawancara dengan Kepala Rekam Medis di Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, fenomena yang ditemukan pada penelitian ini melalui observasi diketahui bahwa dari 18 karyawan rekam medis diketahui bahwa rata-rata pendidikan terakhir mereka ialah SMA, D3, S1, dan kepala rekam medik sendiri S2, orang yang didistribusikan pada unit-unit yang terdapat di bagian Rekam Medik. Kesimpulan petugas Rekam Medik mempunyai latar belakang S1, S2, D3 Rekam Medik, dan SMA.

Berdasarkan hasil survai awal menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki jumlah pasien yang lumayan besar, yaitu pada tahun 2014 sebanyak 65.166, 2015 sebanyak 7.417, dan tahun 2016 sebanyak 8.674 oleh karena itu semakin banyak pula jumlah berkas rekam medis yang harus dikelola. Rekam medik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yang masih menjadi kendala adalah pengisian berkas rekam medis pasien yang terkadang tidak diisi lengkap, penulisan dokter yang terkadang tidak bisa dibaca dan dipahami, dan permasalahan lain yaitu pengambilan berkas rekam medik pasien terbilang lama atau tidak sesuai standar.

Berdasarkan survai lain pasien rawat jalan rata-rata waktu tunggu adalah 29 menit, sedangkan pasien rawat inap rata-rata waktu tunggu adalah 36 menit, dan waktu tunggu pasien memperoleh obat-obatan rata-rata 79 menit, waktu tunggu pasien mendapatkan hasil laboratorium rata-rata kurang lebih dari 1 hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di RSUD Kota Kendari masih lama dibandingkan dengan rata-rata indikator yang direkomendasikan oleh Kemenkes RI 60 menit untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan yang dihitung mulai dari antrian sampai memperoleh obat-obatan.

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologis yang tujuan untuk mendeskripsikan tentang gambaran kinerja petugas rekam medik

sesuai dengan fakta Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2017.

## HASI

### Enam Indikator Mengukur Kinerja Petugas Rekam Medik

Hasil wawancara terhadap informan kunci dan informan biasa menggambarkan kinerja petugas rekam medis berdasarkan enam indikator pengukuran kinerja petugas rekam medis, yaitu: kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab petugas rekam medis. Penjabaran lebih lengkap mengenai hasil wawancara, adalah sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan

Kemampuan petugas rekam medis dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

##### a. Pengetahuan petugas tentang pekerjaannya

Petugas rekam medik rata-rata pendidikan terakhir mereka adalah S1 Kesehatan Masyarakat, bahkan ada yang D3 keperawatan, sedangkan D3 rekam medik hanya berjumlah satu orang. Dalam hal menyelesaikan pekerjaan petugas rekam medik masih mampu mengelola walaupun tidak selesai tepat pada waktunya. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengetahuan atau kemampuan petugas dalam menguasai pekerjaan masing-masing masih kurang karena pekerjaan bukan berdasarkan pendidikan terakhir yang mereka miliki.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengetahuan atau kemampuan petugas dalam menguasai pekerjaan masing-masing masih kurang karena pekerjaan bukan berdasarkan profesi masing-masing.

##### b. Petugas pernah mengikuti pelatihan

Peneliti melihat secara langsung dilapangan bahwa petugas rekam medik memang tidak pernah ikut pelatihan rekam medik, namun ada satu diantara mereka yang diikutkan oleh direktur rumah sakit. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik tidak pernah ikut pelatihan, ada tapi hanya satu orang perwakilan saja.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik tidak pernah ikut pelatihan, ada tapi hanya satu orang perwakilan saja.

#### c. Petugas mampu berkomunikasi secara efektif

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas rekam medik mampu berkomunikasi secara efektif, dilihat dari mereka saling bertukar cerita maupun keluhan yang mereka alami kepada sesama petugas. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dikarenakan pekerjaan mereka saling membutuhkan satu dengan yang lainnya.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dikarenakan pekerjaan mereka saling membutuhkan satu dengan lainnya.

#### d. Petugas konsentrasi dalam bekerja

Peneliti melihat dilapangan dalam hal menyelesaikan pekerjaan dan berkonsentrasi penuh petugas masih kurang dikarenakan setiap petugas memiliki lebih dari satu pekerjaan, kadang petugas pengelolaan datang keruang penyimpanan untuk membantu proses pemsanahan berkas rekam medik. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik dalam bekerja, ada yang sudah berkonsentrasi penuh namun ada pula yang belum berkonsentrasi penuh. Hal ini dikarenakan pekerjaan yang terlalu banyak.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik dalam bekerja, ada yang sudah berkonsentrasi penuh namun ada pula yang belum berkonsentrasi penuh. Hal ini dikarenakan pekerjaan yang terlalu banyak.

#### e. Mahir menggunakan komputer dalam mengelola data

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas rekam medik mahir dalam menggunakan komputer, dilihat dari saat peneliti melakukan wawancara sebagian petugas lagi sibuk dengan petugas yang lagi melakukan pengelolaan berkas rekam medik di ruang pengelolaan. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik mahir menggunakan komputer dan mengelola data.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik mahir menggunakan komputer dan mengelola data.

## 2. Sikap

Sikap petugas rekam medis dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

### a. Petugas selalu ramah, senyum dan sapa

Peneliti melihat saat berkunjung dilapangan bahwa petugas maupun pimpinan selalu tersenyum, menyapa, dan rama kepada pasien maupun penyunjung, seperti yang dirakan oleh peneliti dimana disambut dengan senuman sapaan dan keramahan oleh seluruh staff rumah sakit. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik bersikap ramah, senyum dan selalu menyapa pasien dan pengunjung dengan baik.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik bersikap ramah, senyum dan selalu menyapa pasien dan pengunjung dengan baik.

### b. Pekerjaan selalu selesai tepat waktu

Peneliti melihat dalam hal kedisiplinan seperti menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, masih minim dikarenakan banyaknya pasien sehingga banyak pula berkas rekam medik yang harus disidtribusikan dan dikelola. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik tidak selalu selesai tepat waktu.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik tidak selalu selesai tepat waktu.

### c. Kehadiran selalu tepat waktu

Peneliti melihat bahwa kedisiplinan petugas rekam medik dalam hal selalu hadir tepat waktu, peneliti melihat masih ada beberapa petugas yang belum hadir tepat pada waktunya. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik selalu hadir tepat waktu.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik selalu hadir tepat waktu.

### d. Pulang kerja selalu tepat waktu

Peneliti melihat dipangan bahwa kedisiplinan petugas rekam medik dalam hal pulang kerja tepat waktu masih kurang, dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik sering lembur dan tidak tepat waktu, yakni waktu pulang kerja mundur berjam-jam dari waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik sering lembur dan tidak tepat waktu, yakni waktu pulang kerja mundur berjam-jam dari waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum terselesaikan.

## 3. Perhatian

Perhatian petugas rekam medis dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

### a. Petugas perhatian kepada pasien dan pengunjung

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas selalu perhatian kepada pengunjung maupun pasien, dikarenakan jika tidak menanyakan maksud dan tujuan mereka datang ke rumah sakit maka tidak terjadinya suatu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa petugas selalu perhatian kepada pasien dan pengunjung seperti menanyakan maksud dan tujuan mereka datang ke RS.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik selalu perhatian kepada pasien dan pengunjung seperti menanyakan maksud dan tujuan mereka datang ke RS.

### b. Pimpinan selalu melakukan pengawasan kerja

Peneliti melihat dilapangan bahwa pimpinan tidak selalu melakukan pengawasan kadang-kadang pimpinan melakukan pengawasan tergantung dari pimpinan, disitulah pengawas atau pimpinan melihat pekerjaan petugas. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa pimpinan selalu melakukan pengawasan kerja terhadap kegiatan kerja yang dilakukan petugas rekam medik.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik selalu melakukan pengawasan kerja terhadap kegiatan kerja yang dilakukan petugas rekam medik.

### c. Pimpinan selalu memberikan arahan dalam setiap pekerjaan

Peneliti melihat dilapangan bahwa pimpinan tidak selalu memberikan arahan, kadang diberikan ketika pimpinan melihat kalau ada kendala-kendala yang terjadi, petugaspu selalu berinisitaif sendiri. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa pimpinan memberikan arahan kerja, akan tetapi tidak selalu saat mealkukan pekerjaan. Namun jika arahan

kerja dibutuhkan, maka akan diberikan arahan dan solusi jika menemukan permasalahan dalam penyelesaian pekerjaan.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik pimpinan memberikan arahan kerja, akan tetapi tidak selalu saat melakukan pekerjaan. Namun jika arahan kerja dibutuhkan, maka akan diberikan arahan dan solusi jika menemukan permasalahan dalam penyelesaian pekerjaan.

#### **d. Pimpinan selalu melakukan evaluasi pekerjaan**

Peneliti melihat dilapangan bahwa pimpinan melakukan evaluasi pekerjaan disetiap tiga bulan sekali, pada saat itulah pimpinan melihat hasil kerja dari para petugas apakah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan atau tidak, disit juga pimpinan melihat apakah pekerjaan yang mereka lakukan sudah sesuai dengan target yang ingin dicapai. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa pimpinan melakukan evaluasi kerja sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik pimpinan melakukan evaluasi kerja sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

#### **4. Penampilan**

Penampilan petugas rekam medis dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

##### **a. Petugas selalu berpenampilan sesuai prosedur/praturan**

Peneliti melihat dilapangan petugas rekam medik sudah berpakaian sesuai prosedur. Peneliti melihat petugas taat kepada aturan yang diberlakukan di rumah sakit tersebut. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas rekam medik berpenampilan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik berpenampilan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.

##### **b. Petugas selalu menggunakan atribut**

Peneliti melihat dilapangan kebanyakan dari petugas tidak menggunakan atribut, seperti tanda pengenal, atau atribt kerja, namun masih ada beberapa yang memakai. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa atribut kerja yang di gunakan oleh petugas rekam

medik adalah papan nama. Namun, atribut tersebut kadang di gunakan kadang tidak di gunakan.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik atribut kerja yang di gunakan oleh petugas rekam medik adalah papan nama. Namun, atribut tersebut kadang di gunakan kadang tidak di gunakan.

##### **c. Petugas selalu berpenampilan rapih**

Peneliti melihat dilapangan, petugas rekam medik dalam hal berpakaian sudah sangat rapih dan memenuhi standar yang diberlakukan rumah sakit, seperti menggunakan baju olahrag aketika jum'at dan menggunakan baju keki ketika senin. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas selalu berpenampilan rapi sesuai peraturan, seperti menggunakan sepatu, jilbab dan baju keki ketika hari senin.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik selalu berpenampilan rapi sesuai praturan, seperti menggunakan sepatu, jilbab dan baju keki ketika hari senin.

#### **5. Tindakan**

Tindakan petugas rekam medis dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

##### **a. Petugas menjejarkan pekerjaan selalu benar**

Peneliti melihat dilapangan bahwa pekerjaan petugas tidak sellau benar, namun mereka selalu berusaha agar bpekerjaan yang dilakukan baik dan benar. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa petugas rekam medik, untuk hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan tidak selalu benar. Akan tetapi terhadap pekerjaan yang telah selesai dikerjakan, akan dilakukan pengkoreksian guna mengetahui hasil kerja pekerjaan sesuai atau masih terdapat kesalahan.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik untuk hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan tidak selalu benar. Akan tetapi terhadap pekerjaan yang telah selesai dikerjakan, akan dilakukan pengkoreksian guna mengetahui hasil kerja pekerjaan sesuai atau masih terdapat kesalahan.

##### **b. Hasil kerja sesuai tugas yang diberikan**

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas hasil kerja sesuai dengan pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara mendalam

di atas, dapat di simpulkan bahwa petugas rekam medik, untuk hasil kerja sudah sesuai dengan tugas yang diberikan. Tidak menutup kemungkinan jika masih terdapat hasil kerja yang belum sesuai dengan tugas yang diberikan, salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya kosentarsi dalam melaksanakan tugas.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik untuk hasil kerja sudah sesuai dengan tugas yang diberikan. Tidak menutup kemungkinan jika masih terdapat hasil kerja yang belum sesuai dengan tugas yang diberikan, salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya kosentarsi dalam melaksanakan tugas.

**c. Inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan tanpa perintah atasan**

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas memiliki inisiatif tersendiri dalam melakukan pekerjaannya, namun jika mereka kurang tau atau belum paham kadang mereka akan bertanya kepada atasan maupun teman kerja yang lebih tahu. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan, timbul inisiatif dari petugas rekam medik tanpa menunggu perintah atasan, namun ada juga inisitaif kerja atas perintah atasan.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik dalam melaksanakan pekerjaan, timbul inisiatif dari petugas rekam medik tanpa menunggu perintah atasan, namun ada juga inisitaif kerja atas perintah atasan.

**d. Melakukan perawatan peralatan setiap hari**

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas rekam medik selalu melakukan perawatan jika mereka melihat ada yang harus dibersihkan. Untuk bagian mecanic yang merawat peralatan jika ada komputer atau peralatan lain yang rusak. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa petugas rekam medik tidak melakukan perawatan peralatan kerja setiap harinya, karena ada bagian khusus yang bertugas dalam perawatan peralatan kerja. Namun untuk peralatan kerja rekam medik non elektronik, petuga rekam medik berusaha melakukan perawatan sendiri setiap hari kerja.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik tidak melakukan perawatan peralatan kerja setiap harinya, karena ada

bagian khusus yang bertugas dalam perawatan peralatan kerja. Namun untuk peralatan kerja rekam medik non elektronik, petuga rekam medik berusaha melakukan perawatan sendiri setiap hari kerja.

**6. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab petugas rekam medis dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

**a. Bersedia bekerja lembur bila pekerjaan tidak selesai tepat waktu**

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas bersedia lembur, seperti saat peneliti melakukan wawancara kepada salah-satu informan biasa, mereka lembur dikarenakan ada tugas yang harus diselesaikan, yaitu pemusanahan berkas rekam medik, mereka biasanya pulan jam 11.30 namun karena tugas pekerjaan yang belum selesai mereka dilemburkan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa petugas rekam medik bersdia lembur jika ada pekerjaan yang belum terselesaikan.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik bersedia lembur jika ada pekerjaan yang belum terselesaikan.

**b. Bersedia menerima sanksi bila berbuat kesalahan**

Peneliti melihat dilapangan bahwa petugas bersedia mnerima sanksi atau hukuman jika mereka melakukan kesalahan, hukuman maupun sanksi yang diberikan hanya berupa teguran-teguran saja. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas, dapat di simpulkan bahwa petugas rekam medik bersedia menerima sanksi jika berbuat kesalahan, adapun sanksi yang diberikan berupa teguran.

Hasil wawancara dapat disimpulkan petugas rekam medik bersedia menerima sanksi jika berbuat kesalahan, adapun sanksi yang diberikan berupa teguran.

**DISKUSI**

Pengertian kinerja atau prestasi adalah hail atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.<sup>3</sup>

Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan



merupakan pembandingan (benchmark) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para karyawan.

Hal ini relevan dengan pendapat Suprihanto yang dikutip dalam Susanti menyatakan kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika pemborosan kerusakan, dan pemeliharaan alat.<sup>4</sup>

Menurut Suprihanto menyatakan bahwa dalam penilaian kinerja umumnya hanya menilai 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 dijabatnya.<sup>5</sup>

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Lewa dan Subowo bahwa pendidikan merupakan faktor internal atau faktor dari dalam diri karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Ravianto bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah latar belakang pendidikan.<sup>6</sup>

### 1. Kemampuan

Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, dan kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan-keterampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk memabangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Kemampuan petugas mengetahui tentang pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan, yaitu pengetahuan petugas dalam menguasai pekerjaan masing-masing belum sesuai dengan profesi petugas, namun petugas mampu cepat tanggap terhadap tugas yang diberikan.

### 2. Sikap

Kreitner dan Kinicki mendefinisikan sikap sebagai kecenderungan merespon sesuatu secara konsisten untuk mendukung atau tidak mendukung dengan memperhatikan objek tertentu. Sikap dan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan berpengaruh pada

proses pelayanan, dimana sikap atau perilaku yang baik dalam pada saat memberikan pelayanan dapat memberikan rasa nyaman terhadap pasien.<sup>7</sup>

Menurut Philip Kotler Dan Kevin Keller yang di kutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Philip Kotler Dan Kevin Keller *dalam* Widayari.<sup>8</sup>

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Eka Indah Justisiani mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarindamengatakan perilaku yang diberikan petugas kesehatan seperti dokter, perawat dan staf kesehatan lainnya cukup baik, terlihat dari petugas kesehatan bersikap baik dan sopan, dan cepat dalam memberikan respon terhadap apa yang telah dikeluhkan, dan tanpa pamrih untuk mengantarkan pasien ketempat yang ingin dituju.<sup>9</sup>

### 3. Penampilan

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (Brata, 2004). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Erlando menyatakan bahwa ada pengaruh secara nyata secara bersama-sama pada pelayanan prima yaitu variabel kemampuan, kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708 Jl. Kapten Tendean no. 38.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Ade Fanciska mengenai Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dengan variabel berpenampilan rapih (pakaian bersih), peneliti mengemukakan bahwa pegawai sudah bekerja dengan berpakaian rapih dan bersih.

#### 4. Perhatian

Perhatian adalah kegiatan yang dilakukan seseorang dalam hubungannya dalam pemilihan rangsangan yang datang dari lingkungannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bernadeta mengenai kualitas pelayanan kesehatan di lihat dari dimensi empati sudah terlaksana dengan baik ditunjukkan dengan petugas di puskesmas pemahan berusaha memahami kebutuhan pasien serta menerima kritik dan saran yang membangun dari pasien.

Menurut Muninjaya fungsi pengawasan dilaksanakan dengan tepat, maka organisasi yang akan memperoleh manfaatnya. Salah satu manfaat fungsi pengawasan yaitu dapat mengetahui sejauh mana kegiatan program sudah dilaksanakan oleh staf, apakah sesuai dengan standar atau rencana kerja, apakah sumber dayanya (staf, sarana, dana dan sebagainya) sudah digunakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, fungsi pengawasan bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi kegiatan program.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salim bahwa di RSUD Kardinah Tegal belum dilakukan rapat tiap bulan untuk fungsi pengawasan, evaluasi dilakukan hanya dengan melihat laporan internal dan eksternal rumah sakit.

#### 5. Tindakan

Tindakan, yaitu individu melakukan suatu tindakan berdasarkan berdasarkan pengalaman, persepsi, pemahaman dan penafsiran atas suatu objek stimulus atau situasi tertentu. Tindakan individu itu merupakan tindakan sosial yang rasional, yaitu mencapai tujuan atas sasaran dengan sarana-sarana yang paling tepat.

Kepuasan pasien adalah memberikan apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan atau memenuhi kebutuhan dengan menjalankan manajemen mutu total.

Penelitian ini sejalan dengan Bernadeta. Daya tanggap merupakan instansi yang dilakukan oleh langsung pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian

dan kecapaian pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

#### 6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rifi Handayani Lubis dan Irwan Nuryana K. yang berjudul pengaruh tanggung jawab pribadi dan kepuasan kerja terhadap motif berprestasi pegawai, menunjukkan adanya pengaruh positif antara tanggung jawab pribadi terhadap motif berprestasi pegawai. Semakin tinggi tanggung jawab pribadi semakin tinggi motif berprestasi pegawai.

Menurut Olson seorang individu dikatakan memiliki tanggung jawab pribadi ketika tindakan-tindakan, emosi-emosi dan perilaku-perilakunya dapat dimintai pertanggungjawaban. Pengambilan keputusan dilakukan dengan logika dan rasional yang tinggi, tidak imlusif. Individu-individu dengan tanggung jawab pribadi yang tinggi terstimulasi untuk mencapai potensi maksimum pada tugas-tugas yang diberikan, kesuksesan maupun kegagalan cenderung didistribusikan pada penyebab internal, bukan faktor-faktor eksternal. Mereka menunjukkan tingkat kepercayaan diri, determinasi diri, dan keyakinan yang tinggi bahwa mereka sendiri yang mengendalikan kehidupannya.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi (Rumah Sakit) akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya, karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur tampilan kerja dari pegawainya. Kinerja petugas rekam medis didasarkan pada uraian tugas pokok dan fungsinya sebagai petugas rekam medis baik di bagian pendaftaran, pelaporan dan analisis data, dan filling. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam suatu organisasi tergantung kejelasan uraian tugasnya, serta pengalamannya.

Hal ini relevan dengan pendapat Suprihanto yang dikutip dalam Susanti menyatakan kinerja



(performance) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika pemborosan kerusakan, dan pemeliharaan alat.<sup>2</sup>

Menurut Suprihanto menyatakan bahwa dalam penilaian kinerja umumnya hanya menilai 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 dijabatnya.<sup>2</sup>

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan Kinerja Petugas Rekam Medik di RSUD Kota Kendari sebagai berikut :

- a. Petugas rekam medik RSUD Kota Kendari memiliki kemampuan yang sesuai dengan profesi masing-masing namun tidak dengan pendidikan terakhir mereka. Akan tetapi, petugas selalu tanggap dalam merespon tugas yang diberikan, dalam hal ini kemampuan petugas kurang baik.
- b. Petugas rekam medik RSUD Kota Kendari memiliki sikap yang sangat bagus dalam hal menyapa, senyum dan ramah kepada pasien maupun pengunjung. Akan tetapi dalam hal kedisiplinan petugas rekam medik menyelesaikan pekerjaan dan pulang kerja masih belum baik, dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan segera, dalam hal ini sikap petugas kurang baik.
- c. Petugas rekam medik RSUD Kota Kendari memiliki penampilan sangat bagus dalam hal berpakaian dan menggunakan atribut sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku, dalam hal ini penampilan petugas baik.
- d. Petugas dan pimpinan rekam medik RSUD Kota Kendari dalam hal ini perhatian yang sudah cukup baik, dilihat dari pimpinan selalu melakukan pengawasan dan evaluasi di setiap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas, dalam hal ini perhatian petugas cukup baik.
- e. Petugas rekam medik RSUD Kota Kendari dalam hal tindakan cukup baik, petugas melakukan tindakan terhadap tugas yang diberikan dengan inisiatif dan daya tanggap tersendiri dalam melakukan pekerjaannya, dalam hal ini tindakan petugas cukup baik.
- f. Petugas rekam medik RSUD Kota Kendari dalam hal ini cukup bertanggung jawab dalam pekerjaannya, dalam hal ini tanggung jawab petugas baik.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/Menkes/PER/III/2008, tentang Rekam Medis, Jakarta.
2. Susanti Tentrem. 2013. Studi Tentang Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Persatuan Djamaah Haji Indonesia Yogyakarta. Artikel Publikasi Ilmiah, Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 377/Menkes/SK/III/2007, tentang Standar Profesi Petugas Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jakarta.
4. Abdullah. 2014. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
5. Budiyantri H dan Damayanti N A. 2015. *Penilaian Kebutuhan Pelatihan Pada Tingkat Individu Petugas Rekam Medis*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Vol.3. No.1. Universitas Airlangga Suarabaya*.
6. Giyana, F. 2012. *Analisis Sistem Pengelolaan Rekam Medis Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 1 Nomor 2*.
7. Kepmenkes Ri. 2007. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 377 Tahun 2007 Tentang Standar Profesi Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*.
8. Kurniawati F, dkk. 2015. *Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Di Yogyakarta Studi Kualitatif*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Liza, dan Suktiarti. (2013). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan, Tingkat Pendidikan Dan Status Pekerjaan Dengan Motivasi Lansia Berkunjung Ke Posyandu Lansia Di Desa Dadirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan. Skripsi. Jurusan S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.