

# EVALUASI KINERJA PETUGAS REKAM MEDIS BERDASARKAN METODE *RATING SCALES* DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

Sarah Marlisa, Eka Wilda Faida<sup>1)</sup>

STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia  
Email korespondensi: ekawildafaida@gmail.com

## ABSTRACT

*The time needed by officers for outpatients based on the Hospital Minimum Service Standard (SPM) Hospital is 5-10 minutes, from that standard is the time for patients starting from waiting in line to getting the medical record data. The problem data shows that the achievement of the provision of the RS Medical Record File. Surabaya Hajj is not in accordance with the SPM which is  $\leq 10$  minutes, occurring consecutively during the last 3 months until January 2018 with an average of 36.73% there is a delay in the provision of medical record files. Based on the problem data, this study aims to evaluate the performance of outpatient medical record officers at the Surabaya Hajj Hospital. This type of research is quantitative descriptive by reviewing the performance of medical record officers. The study design was cross sectional. Data collected in the form of primary and secondary data and rated with rating scales. The results of the study showed that the performance of the medical record officers, in Job Description of new patient registrations, old patients and storage, received a score of  $\leq 3.0$  in the unfavorable category, while the quality of the score was 3.1 in the good category. The quantity, attendance and supervision assessment received an unfavorable category with a score of  $\leq 3.0$ . Conservation assessment has a bad category with a score of 2.0. The hospital needs to hold training for officers who have not mastered the medical record.*

**Keywords:** *Evaluation, performance, medical record officer*

## ABSTRAK

Waktu yang dibutuhkan petugas untuk pasien rawat jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM) RS adalah 5-10 menit, dari standar tersebut adalah waktu bagi pasien dimulai dari mengantri sampai mendapat data rekam medisnya. Data masalah menunjukkan bahwa pencapaian penyediaan Berkas Rekam Medis RS. Haji Surabaya tidak sesuai dengan SPM yang  $\leq 10$  menit, terjadi secara berturut-turut selama 3 bulan terakhir sampai dengan Januari 2018 dengan rata-rata adalah 36,73% terjadi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis. Berdasarkan data masalah penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi kinerja petugas rekam medis rawat jalan RSU Haji Surabaya. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan meninjau kinerja petugas rekam medis. Rancangan penelitian *cross sectional*. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder dan dinilai dengan *rating scales*. Hasil penelitian bahwa penilaian kinerja petugas rekam medis, pada *Job Description* pendaftaran pasien baru, pasien lama dan penyimpanan memperoleh skor  $\leq 3,0$  kategori kurang baik, sedangkan kualitas skor 3,1 dengan kategori baik. Penilaian kuantitas, kehadiran, dan supervisi memperoleh kategori kurang baik dengan skor  $\leq 3,0$ . Penilaian konservasi memperoleh kategori tidak baik dengan skor 2,0. Pihak rumah sakit perlu mengadakan pelatihan terhadap petugas yang belum menguasai ilmu rekam medis.

**Kata Kunci :** Evaluasi, kinerja, petugas rekam medis

## PENDAHULUAN

Mangkunegara menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pekerjaan seseorang tidak akan tampak hasilnya jika tidak dilakukan suatu penilaian. Artinya, perlu adanya usaha untuk menilai hasil atau perilaku kerja petugas, sehingga akan dapat diketahui apakah petugas melakukan pekerjaan secara baik dan benar atau belum. Penilaian kerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu (1).

Menurut Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, waktu yang dibutuhkan seorang petugas untuk pasien rawat jalan adalah 5-10 menit, dimana definisi operasional dari standar tersebut adalah waktu bagi pasien dimulai dari mengantri sampai mendapat data rekam medisnya (2).

Pencapaian sasaran mutu penyediaan berkas pasien rawat jalan pada RSUD Haji Surabaya pencapaian penyediaan Berkas Rekam Medis tidak sesuai dengan SPM  $\leq 10$  menit. Pada bulan November 2017 realisasi waktu penyediaan BRM  $\leq 10$  menit sebanyak 21,34 %, pada bulan Desember 2017 sebanyak 60,65 %, dan bulan Januari 2018 sebanyak 28,21 %.

Berdasarkan data masalah di atas menunjukkan bahwa pencapaian penyediaan Berkas Rekam Medis tidak sesuai dengan SPM yang  $\leq 10$  menit. Hal ini terjadi secara berturut-turut selama 3 bulan mulai dari bulan November 2017, Desember 2017 sampai dengan Januari 2018 dengan rata-rata selama 3 bulan terakhir adalah 36,73% terjadi keterlambatan penyediaan berkas rekam medis. Sehingga berdasarkan data masalah maka peneliti bertujuan untuk melakukan evaluasi kinerja petugas rekam medis rawat jalan RSUD Haji Surabaya

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan meninjau kinerja petugas rekam medis di RSUD Haji Surabaya. Rancangan penelitian ini menggunakan teknik *cross sectional*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dan *checklist*/lembar observasi kepada 18 petugas rekam medis yang bersedia dijadikan sasaran penelitian pada Agustus

2018. Data penelitian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase disertai narasi. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah disampaikan dengan menggunakan metode kualitatif. Prosedur penelitian meliputi: 1) Tahap awal dari analisis data dengan mengumpulkan seluruh data yang berupa sumber data primer maupun data sekunder; 2) Jika sumber data terkumpul, peneliti membagikan lembar kuesioner ke petugas pendaftaran dan bagian penyimpanan; (3) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam 5 (lima) alternatif jawaban, dengan menggunakan indikator skala Model *Graphic Rating Scales*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil identifikasi karakteristik petugas rekam medis pada umur, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja

Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja di Rekam Medis
35	P	SMA	10 tahun
35	P	S1	11 tahun
57	L	SMA	15 tahun
27	P	D3 RMIK	6 tahun
50	P	SMA	22 tahun
42	P	SMA	27 tahun
32	P	S1	8 tahun
47	L	SMA	16 tahun
23	P	D3 RMIK	1 tahun
49	L	S1	24 tahun
32	P	S1	8 tahun
35	P	SMA	10 tahun
36	L	D3 RMIK	12 tahun
42	L	S1	10 tahun
32	L	SMA	4 tahun
50	L	S1	11 tahun
38	L	S1	14 tahun
41	P	D3 RMIK	21 tahun

Rata-rata usia petugas di Rumah Sakit Haji Surabaya lebih dari 40 tahun rata-rata berjenis kelamin perempuan. Serta pendidikan petugas rata-rata SMA dengan masa kerja lebih dari 10 tahun. Masa kerja terlama pada tingkat pendidikan SMA selama 27 tahun. Masa kerja paling singkat pada pendidikan D3 RMIK selama 1-6 tahun.

Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit, divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan

untuk mencapai tujuan. Dapat disimpulkan bahwa identifikasi petugas yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja mempengaruhi kinerja seseorang (9,10).

Tabel 2. *Job description* pendaftaran pasien baru

Pertanyaan	Mean Skala
Pasien datang menulis/ mengisi data identitas pada formulir pasien baru yang tersedia	0,75
Tekan tombol pasien baru pada mesin antrian, maka akan tercetak kitir nomor antrian pendaftaran	0,75
Pasien akan menunggu panggilan sesuai nomor antrian pendaftar	0,75
Petugas rekam medis memanggil pasien dengan aplikasi antrian	0,75
	3,0

Berdasarkan hasil penelitian diketahui *Job Description* pasien baru total penilaian 3,0 yang menunjukkan hasil evaluasi mendapatkan kategori kurang baik. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai, oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dapat disimpulkan bahwa petugas perlu meningkatkan kinerjanya.

Tabel 3. *Job description* pendaftaran pasien lama

Pertanyaan	Mean Skala
Petugas rekam medis memanggil pasien dengan aplikasi antrian	0,75
Petugas mengentri data ke komputer sesuai kartu berobat dan menanyakan poli, tujuan pasien untuk kemudian dilakukan registrasi	0,75
Petugas mencatat nomor rekam medis ke buku register poli terkait	0,75
	2,25

Penilaian *Job Description* pendaftaran pasien lama total penilaian 2,25 yang menunjukkan hasil evaluasi kurang baik. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai, oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dapat disimpulkan bahwa petugas harus perlu meningkatkan kinerjanya (1).

Tabel 5. *Job description* unit penyimpanan

Pertanyaan	Mean Skala
Berkas rekam medis yang selesai proses <i>koding/indexing/checklist kelengkapan disebar pada box berdasarkan dua dijit terakhir</i>	3,1
Kemudian setelah terkumpul diurutkan di kelompokkan berdasarkan dua dijit terakhir	2,7
Berkas rekam medis yang telah diurutkan disebar pada rak penyimpanan sesuai pengelompokan nomor rekam medisnya	2,8
Petugas penyimpanan memasukkan atau menyimpannya sesuai dengan terminal dijit	2,8
Penyimpanan dilakukan setiap hari	1,7
Rekam medis yang sampulnya rusak atau lembarnya lepas, harus diperbaiki, untuk mencegah hilangnya lembar-lembar yang diperlukan	3,0
Petugas penyimpanan harus memelihara kerapian dan keteraturan rak-rak penyimpanan yang menjadi tanggung jawabnya	2,1
	2,4

*Job description* penyimpanan mendapatkan hasil 2,4 hasil interpretasi masuk dalam kategori kurang baik. Kinerja merupakan ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Dapat disimpulkan bahwa petugas harus meningkatkan kinerjanya karena petugas harus bisa menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan (8).

Tabel 6. Hasil Penilaian Kinerja Petugas

Pertanyaan	Mean Skala
Kualitas hasil pekerjaan yang saya selesaikan sesuai dengan standar berlaku	3,5
Proses penyelesaian pekerjaan saya sesuai dengan prosedur yang Ditetapkan	3,1
Pekerjaan yang saya selesaikan sesuai harapan	3,0
Penampilan saya selalu berpenampilan rapi	3,0
	3,1

Penilaian kualitas total penilaian 3,1 yang menunjukkan hasil evaluasi mendapatkan penilaian kategori baik. Hal

tersebut sesuai dengan teori Donnelly, et al (1994) mengemukakan kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (4). Dapat disimpulkan kinerja petugas dapat dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. Karena petugas dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan harapan

Tabel 7. Hasil penilaian kuantitas

Pertanyaan	Mean Skala
Semua pekerjaan yang saya terima saya selesaikan pada hari itu juga	2,4
Pekerjaan saya selalu selesai tepat waktu	2,1
Semua pekerjaan yang diberikan kepada saya sesuai target yang ditentukan oleh RSU Haji Surabaya	3,3
Bobot pekerjaan yang saya kerjakan oleh petugas sesuai dengan kemampuan	2,4
Mampu menyelesaikan tugas dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan	1,8
	2,4

Hasil penelitian kuantitas kerja masuk kategori penilaian kurang baik dengan hasil yaitu 2,4. Kinerja merupakan ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu, dapat disimpulkan bahwa petugas harus meningkatkan kinerjanya karena petugas harus bisa menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan (8).

Tabel 8. Hasil penilaian kehadiran

Pertanyaan	Mean Skala
Kehadiran saya selalu tepat waktu	3,2
Pulang kerja saya selalu tepat waktu	1,7
	2,5

Hasil penilaian 2,5 yang menunjukkan hasil evaluasi mendapatkan nilai kategori kurang baik. Pegawai dapat bekerja sesuai standar waktu kerja yang telah ditetapkan. Dengan bekerja sesuai standar yang telah ditentukan maka kinerja dari petugas tersebut sudah baik tetapi banyak pula pada evaluasi ini ditemukan bahwa petugas pulang tidak tepat waktu. Dapat disimpulkan dalam pemanfaatan waktu dalam bekerja petugas harus mengetahui dan mematuhi standar yang telah

ditetapkan guna mendapatkan hasil kinerja yang baik (3).

Tabel 9. Hasil penilaian supervisi

Pertanyaan	Mean Skala
Rekan kerja saya selalu memberikan arahan dalam setiap pekerjaan	2,7
Rekan kerja saya selalu melakukan evaluasi pekerjaan	2,1
	2,9

Hasil penilaian supervisi 2,9 hasil penilaian masuk dalam kategori sangat baik. Menurut Menurut Bacal Robert (2011) mendefinisikan suatu proses komunikasi yang terus menerus dilakukan kerangka kerjasama antara seorang karyawan dan atasannya langsung, yang melibatkan fungsi kerja karyawan yang paling dasar untuk melakukan kerja yang baik (2). Dapat disimpulkan bahwa adanya supervisi petugas bisa untuk saling memberikan arahan kepada sesama rekannya apabila terjadi kekeliruan dalam melaksanakan tugas guna mendapatkan hasil kinerja yang baik.

Tabel 10. Hasil penilaian konservasi

Pertanyaan	Mean Skala
Saya mahir menggunakan komputer dalam pengolahan data	2,8
Saya melakukan perawatan peralatan setiap hari	1,5
	2,1

Hasil penilaian konservasi 2,1 hasil interpretasi masuk dalam kategori tidak baik. Sedangkan menurut teori Jones (2002) mengatakan bahwa banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja buruk, antara lain kemampuan pribadi, kemampuan manajer, kesenjangan proses, masalah lingkungan, situasi pribadi, motivasi (6). Dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas harus memiliki keterampilan yang baik dan dapat menggunakan peralatan komputer dengan baik untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal karena dengan adanya perawatan peralatan setiap hari maka petugas akan lebih giat dalam bekerja.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil pembahasan pada penelitian tentang penilaian kinerja petugas rekam medis di rawat jalan RSU Haji Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pada petugas pendaftaran pasien baru dan lama berumur 35 tahun,

berjenis kelamin perempuan, pendidikan SMA dan S1 dengan masa kerja 10 dan 11 tahun. Sedangkan petugas penyimpanan rata-rata berumur diatas 30 tahun, berjenis kelamin perempuan, rata-rata pendidikan S1 dengan masa kerja lebih dari 5 tahun. Hasil dari penelitian dan pembahasan penilaian kinerja petugas rekam medis, pada *Job Description* pendaftaran pasien baru memperoleh skor 3,0 kategori kurang baik. Penilaian *Job Description* pasien lama memperoleh skor 2,3 mendapatkan kategori kurang baik, dan penilaian *Job Description* penyimpanan memperoleh skor 2,6 kategori kurang baik. Penilaian kualitas evaluasi kinerja petugas rekam medis, termasuk dalam kategori baik dengan skor 3,1. Penilaian kuantitas memperoleh kategori kurang baik dengan hasil skor 2,4. Penilaian kehadiran dengan skor 2,5 memperoleh kategori kurang baik. Penilaian supervisi memperoleh kategori kurang baik dengan skor 2,9. Penilaian konservasi memperoleh kategori tidak baik dengan skor 2,0.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya ucapkan terimakasih kepada Fatchur Rochman, dr., Sp. KFR-K. Selalu ketua STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya; 2) Kaprodi D3 RMIK STIKES Yayasan RS Dr Soetomo Surabaya, 3) Widi Astuti, drg, M.Kes selaku dose; penguji 2; 4) Winda Lusiana selaku pembimbing lapangan/penguji 3; Ibu/bapak

Dosen dan para staff STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Mangkunegara AP. Manajemen sumber daya perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya; 2001.
2. Bacal R. Performance management. Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan. Jakarta: Gramedia Pustaka; 2011.
3. Bernadin, Russel. MDSM. Diterjemahkan oleh Bambang Sukoco. Bandung: PT. Armico; 2010.
4. Donnelly JH, Gibson JL, Ivancevich J. Fundamental of management. Texas: Business Publication; 1994.
5. Handoko TH. Manajemen Personalia dan sumber daya manusia. Yogyakarta: BPF; 2014.
6. Jones D. Collected Works. Vols. 1-8, ed. B. Collins and I.M. Mees. London: Routledge; 2002.
7. Menteri Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes /SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; Jakarta: Menkes RI 2008.
8. Nanang F. Landasan manajemen. Bandung: Rosda Karya; 1999.
9. Sadili S. Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Pustaka Setia; 2005.
10. Siagian SP. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara; 2013.