

ANALISIS KEPUASAN PETUGAS REKAM MEDIS TERHADAP FASILITAS UNIT REKAM MEDIS

Fauzan Adima Indra Diraksa^{1*}, Erix Gunawan²

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung^{1,2}

*Corresponding Author : kyriefauzan@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu unit penting di sebuah rumah sakit yaitu rekam medis, karena penentu peningkatan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit meliputi informasi atau isi rekam medis secara menyeluruh. Fasilitas yang ada di unit rekam medis dapat mempengaruhi kinerja petugas rekam medis. Maka dari itu diperlukan pengukuran kepuasan petugas rekam medis terhadap fasilitas yang berada dalam unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman. Peningkatan fasilitas ini dilakukan guna meningkatkan produktifitas kerja para petugas rekam medis. Metode penelitian ini memakai metode kualitatif. Analisis data pada penelitian ini memakai skala likert untuk menggambarkan hasil kepuasan menggunakan presentase. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari semua petugas rekam medis RSAU Lanud Sulaiman yang terdiri atas 10 orang, dengan sample yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni 7 orang petugas rekam medis. Data dikumpulkan dengan melakukan survei melalui quisioner dan data diolah menggunakan *software* Microsoft excel. Hasil yang di dapatkan berdasarkan survei yang telah dilakukan melalui quisioner, didapatkan hasil kepuasan terhadap fasilitas unit rekam medis sebesar 74,86%. Data tersebut didapat dari hasil quisioner dan diolah menggunakan Microsoft excel. Kesimpulan penelitian ini ini didapatkan 74,86% data kepuasan petugas rekam medis terhadap fasilitas unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman. Namun masih perlu ada beberapa peningkatan untuk fasilitas yang masih belum memenuhi standar.

Kata kunci : fasilitas, kepuasan, rekam medis

ABSTRACT

One of the important units in a hospital is the medical record, because the determinants of improving the quality of health services in a hospital include the information or contents of the medical record as a whole. The facilities in the medical records unit can influence the performance of medical records officers. Therefore, it is necessary to measure the satisfaction of medical records officers with the facilities in the medical records unit at RSAU Lanud Sulaiman. This facility upgrade was carried out to increase the work productivity of medical records officers. Method: of this research uses qualitative methods. Data analysis in this research uses a Likert scale to describe satisfaction results using percentages. This study's population consisted of all medical records officers at RSAU Lanud Sulaiman, totaling 10 people, and this study's sample was 7 medical records officers. Data was collected by surveying questionnaire and the data was processed using Microsoft Excel software. Results based on the survey conducted via questionnaire, satisfaction with the medical record unit facilities was 74.86%. This data was acquired from the questionnaire results and processed using Microsoft Excel. Conclusion of this research discovered that 74.86% of the data was on the satisfaction of medical record officers with the medical record unit facilities at RSAU Lanud Sulaiman. However, there still needs to be some improvements for facilities that still do not meet standards.

Keywords : medical record, facilities, satisfaction

PENDAHULUAN

Ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan di sebuah negara sangatlah penting adanya, salah satu diantaranya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga layanan kesehatan yang mengadakan jasa kesehatan perseorangan dengan lengkap yang juga memberikan layanan rawat jalan, rawat inap, serta gawat darurat (*Permenkes Nomor 4 Tahun 2018*, n.d.). Rumah sakit menjadi salah satu institusi layanan kesehatan yang harus tetap mampu berusaha dalam

upaya peningkatan mutu pelayanannya supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Namun tingkat mutu pelayanan tidak sekadar dalam layanan medis semata, perlu diperhatikan pula terkait unit pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, diantaranya adalah unit rekam medis. (Ananda R, dkk., 2023).

Rekam Medis adalah dokumen yang berisi data terkait pemeriksaan, identitas pasien, tindakan, pengobatan, serta layanan lainnya yang sudah diberi pada pasien (Permenkes No. 24, 2022). Rekam medis adalah salah satu unsur penting di rumah sakit, karena rekam medis yang dapat memberikan informasi mencakup identitas pasien, riwayat penyakit, tindakan, serta pengobatan yang sudah diberi terhadap pasien. Unit rekam medis yaitu salah satu unit yang ada di rumah sakit dengan aktivitas pokoknya yakni menjadi manajemen serta penyelenggara rekam medis yang mencakup tempat pendaftaran pasien, *filling, assembling, coding & indexing*, hingga *analising & reporting* (Putri, 2020). Unit rekam medis yang baik adalah unit rekam medis yang memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung petugas rekam medis dalam melaksanakan pekerjaannya. Fasilitas yang memadai dapat menjadikan petugas rekam medis lebih produktif. Petugas rekam medis ialah mereka yang sudah lulus pendidikan Rekam Medis serta informasi kesehatan selaras akan ketentuan aturan perundang undangan (Kemenkes RI, 2013).

Pada dasarnya petugas rekam medis seharusnya bekerja dengan fasilitas yang baik. Dapat dilihat dari efektifitas dan kelengkapan meja pendaftaran, dimana meja pendaftaran harus berada dekat dengan pintu masuk dan seharusnya memiliki fasilitas yang lengkap. Seperti, adanya *computer, printer*, mesin fotocopy, kursi, dan kelengkapan lainnya agar dapat melaksanakan kegiatan pendaftaran tanpa adanya hambatan, juga ruangan rekam medis yang nyaman. Ruangan rekam medis yang ergonomis adalah area yang mempunyai ventilasi dan jendela, supaya cahaya maupun udara dari dapat masuk, sehingga ruangan tidak terasa pengap dan lembab yang dapat membuat petugas tidak nyaman, juga dapat merusak berkas rekam medis yang ada di dalam ruangan tersebut, pencahayaan, suhu ruangan, dan sirkulasi udara juga perlu diperhatikan. Selain itu, sebaiknya ruangan rekam medis juga berada tidak jauh dengan poliklinik. Fasilitas yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan petugas juga produktifitas kinerja petugas (Iman. A.T, 2018).

Kepuasan kerja ialah sesuatu yang sifatnya individual, sebab mempunyai standar yang beragam selaras akan sistem yang diikuti masing masing (Rachmawati et al., 2021). Kepuasan dalam bekerja amat menunjang adanya peningkatan produktifitas petugas untuk memberi layanan terhadap pasien. Dari telaah terkait taraf kepuasan kerja karyawan sebuah institusi bisa membuat produktifitas serta efisiensi meningkat dari adanya perilaku maupun sikap pekerjaannya yang meningkat (Nauri A.2020). Sarana yang kurang memadai seperti kurangnya kelengkapan fasilitas di meja pendaftaran dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam melaksanakan pendaftaran, ruangan rekam medis yang panas, dan kurang baiknya sirkulasi udara di ruangan tersebut dapat membuat petugas merasa ngantuk dan lemas yang akan berdampak pada kestabilan kinerja petugas. Namun juga sebaliknya, kondisi ruangan yang terlalu dingin dapat menimbulkan rasa malas pada petugas. Kualitas layanan serta kinerja petugas rumah sakit punya hubungan dengan kepuasan kerja dari sumber manusia itu sendiri, termasuk petugas rekam medis (Aliyah & Dhamanti, 2023). Berdasarkan studi pendahuluan di atas penelitian ini ditujukan demi melaksanakan analisis kepuasan petugas terhadap fasilitas unit rekam medis.

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini yakni deskriptif kualitatif. Kualitatif merupakan teknik penelitian yang dapat menjabarkan atau menggambarkan isu sosial yang sedang diteliti secara mendalam. Populasi yang diambil pada penelitian ini yakni

semua petugas rekam medis RSAU Lanud Sulaiman dengan jumlah 7 orang. Total sampling pada penelitian ini yakni seluruh petugas rekam medis di RSAU Lanud Sulaiman dengan jumlah 7 orang petugas. Metode pengumpulan data yang dipergunakan yakni dengan melaksanakan pengisian quisioner yang sudah peneliti berikan pada petugas rekam medis. Untuk mengukur perolehan skor di tiap pertanyaan yakni 1-5 maka penelitian ini juga menggunakan metode skala likert, dimana skor 1 (satu) memperoleh jawaban sangat tidak puas dan 5 (lima) memperoleh jawaban sangat puas.

Untuk mengetahui interval jarak paling tinggi 100% sampai interval paling rendah 0%. Berikut ialah jarak intervalnya: (1) 80% - 100% = sangat puas, (2) 60% - 79,99% = puas, (3) 40% - 59,99% = ragu-ragu, (4) 20% - 29,99% = tidak puas, (5) 0% - 19,99% = sangat tidak puas

HASIL

Data umum

Tabel 1. Karakteristik Responden di RSAU Lanud Sulaiman Berdasarkan Umur 2024

No	Umur	Frekuensi	presentase
1	21-26	4	57,14%
2	27-31	1	14,28%
3	>32	2	28,57%
Jumlah		7	100%

Tabel 1 memperlihatkan bahwasanya dari 7 responden yang menjadi sample penelitian, mayoritas responden berusia 21-26 tahun sejumlah 4 orang (57,14%), responden berusia >32 tahun sejumlah 2 orang (28,57%), serta responden berusia 27-31 tahun sejumlah 1 orang (14,28%).

Berdasarkan jenis kelamin, berikut karakteristik responden RSAU Lanud Sulaiman.

Tabel 2. Karakteristik Responden RSAU Lanud Sulaiman Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	presentase
1	Laki-laki	2	28,57%
2	Perempuan	5	71,42%
Jumlah		7	100%

Tabel 2 memperlihatkan bahwasanya dari 7 responden yang menjadi sample penelitian, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 2 orang (28,57%), dengan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang (71,42%).

Berdasarkan pendidikan, berikut karakteristik responden RSAU Lanud Sulaiman.

Tabel 3. Karakteristik Responden RSAU Lanud Sulaiman Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	presentase
1	SMA/SMK	2	28,57%
2	D3	4	57,14%
3	D4	1	14,28%
Jumlah		7	100%

Tabel 3 memperlihatkan bahwasanya dari 7 responden yang menjadi sample penelitian, mayoritas responden berpendidikan D3 sebanyak 4 orang (57,14%), sebagiannya lagi

berpendidikan SMA/SMK sebanyak 2 orang (28,57%), serta sisanya berpendidikan D4 berjumlah 1 orang (14,28%).

Berdasarkan lama kerja, berikut karakteristik responden RSAU Lanud Sulaiman.

Tabel 4. Karakteristik Responden RSAU Lanud Sulaiman Tahun 2024 Berdasarkan Lama Kerja

No	Lama kerja	Frekuensi	presentase
1	<1 tahun	1	14,28%
2	1-2 tahun	2	28,57%
3	>3 tahun	4	57,14%
Jumlah		7	100%

Tabel 4 memperlihatkan bahwasanya dari 7 responden yang menjadi sample penelitian, responden dengan lama kerja <1 tahun berjumlah 1 orang (14,28%), responden dengan lama kerja 1-2 tahun berjumlah 2 orang (28,57%), dan responden terbanyak terdapat pada responden dengan lama kerja >3 tahun yang berjumlah 4 orang (57,14%) .

Data Khusus

Kepuasan petugas rekam medis terhadap fasilitas unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman.

Tabel 5. Perhitungan Skala Likert

Pilihan jawaban	X PERTANYAAN											F	F(X)	% = Skor Total/70x100
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10				
SP	5	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	5	25	52,4 / 70 X 100
P	4	2	4	4	3	5	7	5	4	4	5	43	172	
RR	3	3	3	2	4	2	0	1	2	3	1	21	63	
TP	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	
STP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Jumlah	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	262	74,86	

Tabel 5 memperlihatkan bahwasanya hasil dari perhitungan rata-rata presentase, didapatkan hasil 74,86 yang berarti petugas sudah merasa puas dengan fasilitas unit rekam medis di RSAU Lanud Sulaiman. Hal tersebut dapat dilihat dari fasilitas – fasilitas yang sudah cukup memadai. Seperti ruangan yang lumayan luas, penempatan rak penyimpanan yang tidak terlalu berdempetan, sirkulasi udara dan kelembapan ruangan yang baik sangat membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun masih ada beberapa point belum memiliki nilai yang terlalu tinggi dikarenakan masih ada beberapa fasilitas perlu dilakukan perbaikan ataupun peningkatan. Diantaranya rak penyimpanan yang masih kurang karena masih ada beberapa berkas yang disimpan di lantai, ketersediaan teknologi yang cukup tetapi masih perlu adanya peningkatan, dan fasilitas – fasilitas lainnya seperti *software* yang tersedia di computer masih sering terjadi error.

PEMBAHASAN

Pembahasan Berdasarkan Hasil Penelitian Analisis Kepuasan Petugas terhadap Fasilitas Unit Rekam Medis di RSAU Lanud Sulaiman

Berdasarkan quisioner yang telah diberikan oleh peneliti kepada petugas rekam medis RSAU Lanud Sulaiman yang berjumlah 7 orang, dengan karakteristik responden berdasarkan lama kerja yaitu <1 tahun sebanyak 1 orang, 1 - 2 tahun sebanyak 2 orang, dan >3 tahun

sebanyak 4 orang didapatkan hasil persentase sebesar 74,86%. Dapat dilihat dari jarak interval bahwa petugas sudah merasa puas dengan fasilitas unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman. Seperti fasilitas di meja pendaftaran yang sudah cukup lengkap, juga ruangan rekam medis yang telah terpenuhi beberapa fasilitasnya. Namun ada sebagian petugas rekam medis yang memiliki kepuasan cukup rendah terhadap fasilitas unit rekam medis terlebih di fasilitas meja pendaftaran, disebabkan oleh *software* yang masih kurang memuaskan karena sering kali terjadi *error* saat digunakan. Juga rak penyimpanan berkas rekam medis yang masih sedikit mengakibatkan beberapa berkas disimpan di lantai dan belum tersusun dengan rapih.

Kepuasan petugas rekam medis terhadap ruangan rekam medis RSAU Lanud Sulaiman sudah cukup baik. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui quisioner, petugas sudah merasa puas dengan ruangan rekam medis. beberapa bulan kebelakang RSAU Lanud Sulaiman baru membangun rumah sakit yang terletak di belakang bangunan rumah sakit lama yang menjadikan ruangan rekam medis terbagi menjadi 2 ruangan. Satu terletak di bangunan rumah sakit baru dan satunya lagi terletak di bangunan rumah sakit lama. Kelembapan dan sirkulasi udara di dalam ruangan sudah baik dibantu dengan adanya 1 buah AC di setiap ruangnya, yang menjadikan ruangan tidak terasa pengap karena kurangnya sirkulasi udara. Fasilitas ruangan rekam medis yang sudah cukup baik meskipun beberapa dari petugas memiliki kepuasan yang tidak terlalu tinggi terhadap fasilitas ruangan rekam medis, karena rak penyimpanan terbuka untuk berkas rekam medis yang masih minim serta masih ada beberapa berkas yang ditempatkan di bawah dan tidak tersusun rapih, 4 buah roll o-pack juga ada pada ruangan rekam medis di rumah sakit lama yang dirasa masi cukup kurang untuk menampung berkas – berkas rekam medis secara menyeluruh.

Akan tetapi fasilitas lainnya seperti meja, rak penyimpanan dan lain - lain sudah tertata dengan baik di ruangan yang luasnya cukup, dengan begitu petugas tidak terhambat saat beraktivitas di dalam ruangan. Kondisi pencahayaan yang sudah baik diruangan rekam medis rumah sakit baru, dengan lampu disetiap sudutnya menerangi ruangan yang berukuran sedang, sayangnya pencahayaan ruangan rekam medis di rumah sakit lama masi terbilang kurang terang, karena dapat menimbulkan kekeliruan saat pencarian berkas. Pencahayaan yang cukup sangat amat membantu petugas dalam melakukan pekerjaannya dan meminimalisir kesalahan saat menyimpan ataupun mengambil berkas rekam medis. Namun ada beberapa petugas yang masih merasa kurang puas dengan posisi ruangan penyimpanan berkas rekam medis, karena ruangan rekam medis masih terbagi menjadi dua ruangan yang terpisah. Satu ruangan berada di rumah sakit yang baru dan sudah dekat dengan poliklinik, satunya lagi berada di bangunan rumah sakit lama yang terletak \pm 50 meter di depan dekat dengan jalan utama, dimana ruangan rekam medis lama terletak cukup jauh dengan poliklinik dan meja pendaftaratan yang menyebabkan proses pengambilan berkas dapat memakan waktu panjang dengan tenaga yang banyak. Ruangan yang jauh sangat mempengaruhi mobilitas petugas karena dapat memperlambat proses pelayanan terhadap pasien. kepuasan kerja dalam dunia kerja kerap kali menjadi ukuran tingkat kematangan sebuah perusahaan dan juga dapat menggambarkan bahwa perusahaan di kelola dengan baik juga atas dasar hasil manajemen yang efektif (Wahab, 2021)

Kondisi meja pendaftaran yang dilengkapi meja pendaftaran dengan panjang 2m x lebar 4m dapat menunjang petugas rekam medis dalam melaksanakan tugas juga membuat petugas lebih leluasa dengan pergerakannya. Di area pendaftaranpun juga dilengkapi dengan adanya 3 *computer* dengan spesifikasi cukup baik tetapi masih sering kali terjadi *error* dalam menjalankan aplikasinya. Tersedia pula *printer* yang juga bisa sekaligus digunakan untuk *scanning* berkas rekam medis, 1 mesin *fotocopy* dan alat penunjang lainnya seperti kursi, rak penyimpanan barang, dispenser, sudah cukup baik, juga posisi meja pendaftaran sudah berada dekat pintu masuk, yang sangat membantu dan mudah dijangkau oleh pasien dalam melakukan pendaftaran. Dari penjelasan diatas maka diharapkan kepada pihak RSAU Lanud Sulaiman untuk tetap memperhatikan, mempertahankan, dan meningkatkan kondisi fasilitas – fasilitas

unit rekam medis. Juga untuk tetap memperhatikan aspek – aspek didalamnya seperti, kondisi ruangan penyimpanan, rak – rak penyimpanan, sirkulasi udara di dalam ruangan, kelembapan ruangan juga luas ruangan. Tidak lupa juga dengan kondisi meja pendaftaran agar tetap selalu memperbaharui *software* di dalam computer yang tersedia, supaya petugas rekam medis bisa beraktifitas serta bergerak secara nyaman, lancar, aman, baik untuk menjalankan tugasnya dalam rangka membuat kualitas kerjanya meningkat.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan terkait kepuasan petugas Rekam Medis terhadap fasilitas unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman, didapatkan hasil kepuasan sebesar 74,86%. Dapat disimpulkan bahwa petugas Rekam Medis sudah merasa puas dengan fasilitas unit rekam medis RSAU Lanud Sulaiman. Meskipun belum sepenuhnya tercapai dan masih perlu banyak evaluasi terhadap fasilitas-fasilitas seperti ruangan rekam medis yang belum seluruhnya dipindahkan karena masih menjadi dua bagian ruangan yang terpisah, hal tersebut dapat memperlambat mobilitas petugas dalam menjalankan tugasnya. Perlu juga untuk tetap mempertahankan fasilitas yang sudah baik di meja pendaftaran dan meningkatkan fasilitas penunjang lainnya agar dapat meminimalisir hambatan saat petugas rekam medis melakukan pelayanan terhadap pasien dan produktivitas tetap terjaga.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya untuk pihak RSAU Lanud Sulaiman yang sudah membimbing dan memberikan pembelajaran juga pengalaman yang menyenangkan. Terimakasih untuk orang tua, teman-teman dan semuanya yang selalu support. Juga terimakasih untuk diri sendiri yang tetap kuat dalam kondisi apapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, H., & Dhamanti, I. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perekam Medis Di Rumah Sakit (Literature Review). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 4099–4111.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9-17.
- Iman, A. T. (2018). *Gambaran efektivitas dan kepuasan pasien pada unit rekam medis di RSU Kota Tangerang Selatan dan RSIA Kemang Medical Care tahun 2017* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2018).
- Kemendes RI, P. R. N. 55 T. 2013 T. P. P. P. M. (2013). Permenkes RI Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis. *Bioinformatics*, 22(7), 874–882.
- Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 1–19.
- Permenkes Nomor 4 Tahun 2018*. (n.d.).
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2), 80-91.
- Putri, R. W. I. (2020). Tinjauan Kepuasan Petugas Rekam Medis Terhadap Ruang Rekam Medis Di Rumah Sakit Griya Husada Madiun. *Jurnal Delima Harapan*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.31935/delima.v7i1.93>
- Rachmawati, D., Farlinda, S., Sugeng, & Alfiansyah, G. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja

dengan Kinerja Petugas Rekam Medis. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 194–202.

Wahab, W. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Sucofindo Cabang Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(February), 2021.

Wulan, D. N. (2023). *ANALISIS KORELASI FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KERJA DI UNIT REKAM MEDIS RUMAH SAKIT MUSLIMAT SINGOSARI* (Doctoral dissertation, ITSK RS dr. Soepraoen).

Widiyanto, W., & Wijayanti, R. A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy rate (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 529-536