



Manajemen Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak

The Medical Record Management In Outpatient Polyclinic Registration In Internal Disease At Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Regional General Hospital

Imam Munandar^{1*}

¹Mahasiswa S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan; Pelayanan kesehatan dituntut untuk menyediakan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat kebutuhan kesehatan penting bagi setiap manusia. Komponen segitiga pelayanan meliputi: strategi pelayanan, sumber daya manusia dan sistem pelayanan. **Tujuan;** Untuk mengetahui bagaimana manajemen rekam medis di pendaftaran rawat jalan poliklinik penyakit dalam pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak dalam memberikan pelayanan kesehatan. **Metode;** Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan wawancara, observasi. Teknik analisis data interaktif. **Hasil;** Untuk strategi pelayanan sering terjadi keterlambatan distribusi rekam medis ke poliklinik penyakit dalam. Penilaian terhadap sumber daya manusia yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dinilai cukup baik. Dan penilaian terhadap sistem pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Aziz Syah Peureulak tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan prosedur sistem pelayanan. **Kesimpulan;** Strategi pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik namun sumber daya manusia di pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik.

Kata Kunci: Manajemen, Rekam Medis, Pendaftaran Rawan Jalan.

Abstract

Background; Health service are required to provide appropriate service in accordance with the needs of the community given the important health needs of every human being. The triangular component of service includes: service strategy, human resources and service systems. This was important to note given that in the issues of improving service quality efforts were needed to manage components of service so that the service provided can be better or better quality. **Objectives;** to knowing the medical record management in outpatient polyclinic registration in internal disease at Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Regional General Hospital health service. **Methods;** This research was a qualitative descriptive study, Observation, Interactive data analysis. **Results;** For service strategies, there was often a delay in the distribution of medical records for the internal disease. Assessment of human resources carried out by the community towards health service good and an assessment of the service system of the Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Regional General Hospital did not fully run in accordance with the service system procedures. **Conclusion;** service strategy and service system has not been fully implemented but human resources in outpatient registration were quite good.

Keywords: Management, Medical Record, Outpatient Registration

Alamat Korespondensi:

Imam Munandar: Dusun Makmur, Desa Keude Blang, Kecamatan Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Indonesia 25545. Hp. 085373629216. Email: qallize@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam matraantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu di arahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Yang dimaksud dengan rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit, menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan (1). Selain itu, pengertian rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (2).

Dikemukakan juga bahwa pengertian rumah sakit ialah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran perawat di berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan (3).

Rumah sakit memiliki fungsi utama untuk memberikan perawatan pengobatan yang sempurna kepada pasien rawat inap, rawat jalan dan pasien gawat darurat. Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (4). Rumah sakit juga merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna,

yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (5).

Pengertian lain dari rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan pada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial (6). Dijelaskan juga bahwa rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian (7).

Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah.

Rumah sakit mempunyai fungsi dan tujuan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan rujukan yang mencakup, pelayanan rekam medis dan penunjang medis serta dimanfaatkan untuk pendidikan, pelatihan, dan penelitian bagi para tenaga kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah

sebuah sub unit sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat (8).. Pengertian lainnya adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat (9).

Pada umumnya, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan, yaitu yang pertama adalah pelayanan kesehatan perseorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan perseorangan adalah pelayanan yang banyak diselenggarakan oleh perseorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga.

Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.

Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif.

Upaya pelayanan kesehatan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas.

Mengingat bahwa sebuah Negara akan dapat menjalankan pembangunan dengan baik apabila di dukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi

keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.

Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dibutuhkan berkas rekam medis yang berfungsi sebagai pendokumentasian kesehatan pasien yang harus dijaga oleh bagian rekam medis. Rekam medis adalah berkas yang menyatakan siapa, apa, mengapa, dimana, kapan dan bagaimana pelayanan yang diperoleh seseorang pasien selama dirawat atau menjalani pengobatan (10).

Pengertian selanjutnya adalah rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya yang diterima pasien pada sarana kesehatan, baik rawat maupun jalan (11). Dijelaskan juga bahwa rekam medis merupakan kumpulan fakta tentang kehidupan seseorang dan riwayat penyakitnya, termasuk keadaan sakit, pengobatan saat ini dan saat lampau yang ditulis oleh para praktisi kesehatan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (12).

Tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tidak mungkin tertib administrasi akan berhasil sebagaimana yang diharapkan.

Kegunaan rekam medis dapat dilihat dari berbagai aspek, yaitu aspek administrasi, aspek medis, aspek hukum, aspek keuangan, aspek penelitian, aspek pendidikan dan aspek dokumentasi

Yang bertanggung jawab atas kepemilikan dan pemanfaatan rekam medis adalah Direktur Rumah Sakit, pihak direktur bertanggung jawab atas hilang, rusak atau pemalsuan. Isi rekam medis dimiliki oleh pasien yang wajib dijaga kerahasiannya, terutama oleh petugas kesehatan yang bertugas di ruangan selama pasien dirawat. Tidak seorangpun diperbolehkan mengutip sebagian atau seluruh rekam medis sebuah rumah sakit untuk kepentingan pihak-pihak lain atau perorangan, kecuali yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di satu sisi, manajemen teknik kesehatan berfokus pada kinerja klinis penyedia layanan kesehatan; di sisi lain, manajemen hubungan antar-personal menekankan pelaksanaan perawatan secara bersama-sama oleh penyedia layanan maupun pasien. Kesehatan di kendalikan oleh proses klinis dan non-klinis. "fasilitas layanan" berkaitan dengan keinginan pasien dalam mencapai kesejahteraan (atau kinginannya dengan kata lain, pada tingkat pertemuan antara penyedia layanan dan pasien, mutu layanan kesehatan) individu; "prinsip etis" berkaitan dengan keinginan penyedia layanan dalam meningkatkan kesejahteraan (atau keefektifan) masyarakat dan organisasi (13).

Manajemen berhubungan erat dengan segala penetapan usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran-sasaran dengan sumber yang ada. Manajemen adalah proses pengambilan keputusan dan pengendalian terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (14).

Dikemukakan pula bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan

dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (15).

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan mencakup kepada lima dimensi mutu jasa yaitu, *Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance, Empathy* (16).

Pada umumnya yang melatar belakangi terjadinya inovasi pelayanan kesehatan yang bertujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk kepuasan pengguna jasanya. Inovasi mempunyai sifat mendasar yaitu kebaruan bagi suatu organisasi. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dari inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara dan teknologi yang lama, sudah tidak efektif dalam menangani permasalahan di sekitar lingkungan organisasi (17).

Kepuasan pengguna dirujuk dari beberapa bagian. Mulai dari terhadap kualitas struktur, kualitas proses dan juga kualitas hasil dari organisasi tersebut. Jika ada salah satu dari ketiga yang telah dijabarkan masih ada kekurangan, perlunya diadakan perbaikan terhadap indikator yang diuji (18).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh.

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. validasi data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi.

HASIL PENELITIAN

Strategi Pelayanan; Strategi pelayanan adalah suatu kebijakan (pemilihan tindakan yang

meliputi perencanaan dalam mengalokasikan sumber daya) untuk memberikan pelayanan. Dalam manajemen rekam medis, strategi merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan. Tercapai atau tidaknya tujuan organisasi akan tergantung pada pemilihan strategi yang dilakukan. Strategi hendaknya harus dapat membahas masalah yang diperkirakan timbul di waktu yang akan datang yang mungkin dapat berubah-ubah. Strategi selain merupakan upaya untuk mengantisipasi keadaan yang akan datang, juga harus memberikan arah dan dorongan kegiatan operasional pada pelaksanaan kegiatan instansi yang sedang berlangsung. Strategi pelayanan (SSI) dikembangkan dari irisan tiga faktor yaitu, *Desired Outcomes, Customer Expectation, Process Capability* (19).

Peneliti “Bu apakah menurut ibu strategi rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan khususnya di poliklinik penyakit dalam sudah cepat memberikan pelayanan ?”

Informan1 “Saya akui kurang cepat sering terjadi terlambat berkas rekam Medis ke poliklinik hal ini disebabkan karena alurnya terlalu rumit serta membuat petugas bolak balik sehingga pasien terlalu lama mendapatkan pelayanan spesialis akibat berkas rekam medis belum sampai poliklinik.

Peneliti “Rumit yang bagaimana ibu maksud ?”

Informan 1 “Rumit yang dimaksud yaitu petugas harus ke jkn di tinggal di jkn syarat yang di bawah oleh pasien kemudian di ambil lagi oleh petugas untuk di antar ke rekam medis itu yang membuat rumit”

Dari hasil wawancara peneliti lakukan dengan staf rekam di atas di tanggap oleh kepala rekam medis.

Peneliti : Ibu apakah benar strategi pelayanan di bagian rekam medis dari menurut salah satu staf

rekam medis disini menganggap kurang teratur dengan baik?

Jawaban : “Iya benar memang kurang teratur dengan baik. Sering membuat petugas bolak balik dalam mengurus persyaratan yang di bawa oleh pasien.”

Peneliti “Jadi bagaimana supaya tidak membuat petugas bolak balik bu?”

Jawaban “Seharusnya ruang JKN ada di rekam medis supaya pelayanan lebih cepat.”

Peneliti “Apakah ibu selaku kepala rekam medis mempunyai strategi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di rekam medis ini guna untuk tidak terjadinya keterlambatan rekam medis ke poliklinik?”

Jawaban “Punya, dalam waktu dekat ini strategi pelayanan supaya tidak terjadi keterlambatan rekam medis yaitu penggunaan SIMRS Rekam Medis di Rumah Sakit Ini, sudah di siapkan oleh petugas IT.

Dari hasil wawancara yang didapat ialah kesimpulannya di bagian rekam medis, strategi pelayanan yang di terapkan sekarang masing kurang teratur sehingga membuat pelayanan yang di berikan membutuhkan waktu yang lama, sehingga kedepannya di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak akan menerapkan SIMRS untuk meningkatkan pelayanan rekam medis yang cepat.

Sumber Daya Manusia; Pelayanan juga akan berlangsung dengan baik apabila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena merupakan aspek yang penting. Baik buruknya pelayanan salah satu penilaiannya adalah sumber daya manusia yang di miliki.

Sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif) dan SDM

merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi (20).

Sumber daya manusia mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain, sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, adalah sumber daya manusia menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat (21).

Dikemukakan juga bahwa pengertian sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (22). Pengertian lainnya adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memunuhi kepuasannya (23).

Selanjutnya dijelaskan juga bahwa sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (24).

Sumber daya manusia yang ada pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah peureulak sudah baik. Hal itu yang di rasakan oleh pasien yang berobat jalan di Rumah Sakit Abdul Aziz Syah Peureulak.

Peneliti : “Bu, bagaimana sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak khususnya di bagian rekam medis apakah mereka melayani pasien dengan baik di bagian rekam medis?”.

Informan 2 : “Semua dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur”.

Peneliti : “Apakah Sumber Daya Manusia di bagian admisi stafnya selalu standby ditempat?”.

Informan : “Staf di admisi selalu ada di tempat karena mereka saya ingatkan selalu serta saya pantau untuk tidak kemana-mana walaupun tidak ada pasien, kecuali di jam istirahat”.

Dari hasil wawancara peneliti lakukan dengan staf rekam di atas di tanggapi oleh kepala bidang penunjang medik.

Peneliti : “Pak, apakah pernah bapak evaluasi staf rekam medis mereka sudah melayani pasien yang berobat jalan di layanin dengan baik serta ramah oleh staf rekam medis?”.

Jawaban : “Saya selalu memantau rekam medis itu, stafnya selalu melayani pasien berobat jalan pada saatmendaftar dilayani dengan baik dan ramah oleh semua petugas yang ada di bagian RM.

Dari hasil wawancara yang didapat ialah Kesimpulannya bahwa sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak khususnya di bagian rekam medis tidak semua lulusan rekam medis tetapi kemampuan sumber daya manusia tersebut kompeten dalam melaksanakan pekerjaan di rekam medis dan pelayanan yang di berikan pun cukup baik serta stafnya ramah terhadap pasien.

Sistem Pelayanan;Sistem Pelayanan juga akan berlangsung dengan baik apabila memiliki sumber daya manusia yang cukup, karena merupakan aspek yang penting. Apabila sistem pelayanan terhambat itu karena memiliki sumber daya manusia yang kurang

sehingga pekerjaan yang di kerjakan pun akan terganggu karena memiliki pekerjaan tambahan.

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu (25). Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum.

Peneliti : “Menurut Ibu sistem pelayanan di rekam medis sudah di jalankan sepenuhnya oleh staf rekam medis?”

Informan 3: “Jujur, di rekam medis ini, sistem pelayanan nya belum sepenuhnya di jalan oleh staf rekam medis”

Peneliti “sistem pelayanan yang bagaimana belum sepenuhnya di jalankan bu?”

Peneliti “Apa penyebabnya ibu kenapa bisa di tunda pekerjaannya?”

Informan 3 : “Staf di rekam medis tidak langsung mengerjakan pekerjaannya selalu menunda, contohnya pada saat rekam medis di kembalikan keruang rekam medis tidak langsung di periksa oleh petugas di tumpukkan dulu.

Dari hasil wawancara peneliti lakukan dengan kepala rekam di atas di tanggap oleh kepala bidang penunjang medik.

Peneliti : “Pak apakah benar di rekam medis sistem pelayanannya tidak berjalan dengan baik?”

Informan 3 “saya pernah konfirmasi ke kepala rekam medis kenapa itu terjadi, disebabkan kekurangan sdm di rekam medis sehingga sdm yang ada di rekam medis harus merekap pekerjaannya”.

Jawaban : “Iya, memang benar. Saya pernah evaluasi di rekam medis sistem nya tidak berjalan dengan baik tapi itu ada sebabnya karena staf di rekam medis di beri tupoksi tambahan sehingga pekerjaan tidak terselesaikan dengan tepat waktunya”.

Peneliti : “Kenapa tidak di tambahkan staf nya pak untuk mempercepat pekerjaan di rekam medis itu kalau di rekam medis kekurangan stafnya?”.

Jawaban : Memang akan di tambah, tapi akan di sesuai rumus kebutuhan staf dengan beban kerja yang ada di rekam medis itu, tidak hanya langsung kita tambah”.

Dari hasil wawancara yang didapat ialah kesimpulannya bahwa sistem pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak khususnya di bagian rekam medis belum berjalan sepenuhnya dengan baik, tetapi tidak menjadi permasalahan yang besar akan tetapi ke depannya akan di staf rekam medis sesuai dengan rumus beban kerja untuk kelancaran sistem pelayanan yang cepat tepat.

PEMBAHASAN

Strategi Pelayanan; Dalam suatu pelayanan pastinya memiliki strategi pelayanan, pada Rumah Sakit Umum Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan memiliki strategi pelayanan. Strategi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak yaitu:

Pasien akan diskruining awal di bagian informasi, setelah dari informasi pasien di arahkan menuju ke admisi rawat jalan untuk menyerahkan syarat-syarat BPJS serta petugas akan mengecek apakah pasien baru atau lama, setelah dari admisi selesai pasien di arahkan menunggu di poliklinik spesialis.

Syarat-syarat yang di serahkan oleh pasien akan diproses oleh petugas ke bagian jkn untuk cetak SEP, lalu dari jkn setelah SEP tercetak akan di berikan ke rekam medis untuk dipasangkan resume medis kemudian di serahkan ke petugas penyimpanan untuk mengambil berkas rekam medis setelah di ambil dari rak penyimpanan lalu di registrasi oleh petugas

rekam medis serta akan di distribusi oleh petugas admisi.

Untuk mengatasi keterlambatan distribusi rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak akan di terapkan SIMRS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu rekam medis sampai ke poliklinik.

Dalam ini apabila RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak SIMRS harus memiliki SDM yang cukup dan mampu mengoperasikan sistem tersebut dan harus menyediakan pelatihan khusus untuk SDM yang mengoperasikan SIMRS. Namun harus diperhatikan apabila RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak sudah menggunakan SIMRS server yang maksimal sehingga tidak terjadi virus di SIMRS tersebut.

Sumber Daya Manusia;Sumber daya manusia di rekam medis Rumah Sakit Umum daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak berjumlah 12 orang terdiri dari 1 Kepala Ruangan, 3 orang admisi, 2 orang penyimpanan serta pengambilan, 2 orang registrasi, 1 orang coding, 1 orang assembling, 1 orang laporan IGD serta 2 orang bagian laporan rekam medis.

Pelayanan juga akan berlangsung dengan baik apabila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena merupakan aspek yang penting. Baik buruknya pelayanan salah satu penilaiannya adalah sumber daya manusia yang di miliki.

Sumber daya manusia yang ada pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah peureulak sudah baik. Itu yang di rasakan oleh pasien yang berobat jalan di Rumah Sakit Abdul Aziz Syah Peureulak.

Meskipun sumber daya manusia yang ada di RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak sudah baik dan puas di rasakan oleh pasien, tetapi Sumber Daya

Manusia perlu mendapatkan pelatihan mengenai rekam medis untuk lebih baik lagi rekam medis yang ada di RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak.

Sistem Pelayanan;Dalam sistem pelayanan akan maksimal apabila di dukung sumber daya manusia yang cukup, sistem pelayanan akan terhambat apabila kekurangan sumber daya manusia yang di miliki.

Sistem pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak tidak semua di jalankan sepenuhnya. Karena dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak memiliki kekurangan sumber daya manusia untuk menjalankan sistem pelayanan secara maksimal. Sehingga perlunya sumber daya yang cukup.

Untuk supaya sistem pelayanan di rekam medis berjalan dengan baik di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak akan merekrut sumber daya manusia baru sesuai dengan kebutuhan di Rumah Sakit tersebut. Itu semua akan di lihat juga dari rumus kebutuhan karyawan dengan beban kerja yang ada di rekam medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak. Dalam ini perlu di monitoring selalu mengenai sistem pelayanan yang ada di RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak khususnya di rekam medis karena rekam medis induk.

Sistem pelayanan pasien didasarkan pada prinsip kejelasan dan kesederhanaan. Untuk sistem sudah jelas karena pelaksanaan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien harus mengikuti sistem dan prosedur yang ada tanpa terkecuali.

Dan untuk prinsip kesederhanaan telah terpenuhi karena sistem dan prosedur yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak mudah dilaksanakan oleh petugas. Selain itu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan

harus sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga sistem dan prosedur yang ada terlaksana dengan baik dan tidak berbelit-belit. Dengan terpenuhinya prinsip kejelasan dan keterbukaan dalam sistem pelayanan maka pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

Sumber Daya Manusia pendaftaran rawat jalan yang dimiliki Rumah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak sudah baik di rasakan oleh 30 penunjang rawat jalan di poliklinik penyakit dalam, pada saat di admisi pasien merasa puas dengan sifat serta sopan santun petugas tersebut dalam pelayanan yang di berikan.

Sistem Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak kurang dijalankan sepenuhnya oleh petugas hal ini dikarenakan di rekam medis tersebut stafnya memiliki lebih dari 1 tupoksi pekerjaannya sehingga membuat pekerjaan tambahannya tidak terselesaikan apabila di dibutuhkan oleh atasannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Unit Rekam Medis, Wakil Unit Rekam Medis, Kabid Penunjang Medis yang sudah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
2. Permenkes No. 159/b/MENKES/Per/III/1998 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekr Negara; 1988.
3. Wolper LF, Pena JJ. Health Care Administration Principles and Practices. Rocksville: Maryl Aspen Publ; 1987. 87–97 p.
4. World Health Organization.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit.
6. Tribowo C. Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2012.
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 582/MENKES/SK/VI/1977 Tentang Pola Tarif Rumah Sakit Pemerintah. 1997.
8. Notoadmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Aneka Cipta; 2010.
9. Levey S, Loomba NP. Health care administration: A managerial perspective. JB Lippincott; 1973.
10. Edna HK. Health Information Management. 10th ed. 1994.
11. Indonesia DKR. Permenkes Republik Indonesia No. 749/a/Menkes Tentang Rekam Medis. SK/PER/XII/1989 Tentang Rekam Medis. Jakarta; 1991.
12. Hatta GR. Manajemen Informasi Kesehatan. Jakarta: UI Press; 2008.
13. Buchbinder SB. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2008.
14. Syamsi I. Pokok-Pokok Organisasi Dan Manajemen. Jakarta: Rineka Cipta; 2014.
15. Stoner JAF, Freeman RE. Management Prentice-Hall International. New York: Inc; 1992.
16. Samosir ZZ. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. J Stud Perpust dan Inf. 2005;1(1).
17. Anggraeny C. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Kebijakan dan Manaj Publik. 2013;1(1):85–93.
18. Rahmawati AF, Supriyanto S. Mutu

Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *J Adm Kesehat Indones.* 2013;1(2):134.

19. Jauch LR, Glueck WF. *Business Policy and Strategic Management.* McGraw-Hill; 1988.
20. Nawawi HH. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press; 2011.
21. Sumarsono S. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan.* Yogyakarta: Graha Ilmu;
22. Hariandja MT. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Grasindo; 2002.
23. Hasibuan MS. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Revisi.* Jakarta: Bumi Aksara; 2003.
24. Mathis, RL J. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Salemba Empat; 2012.
25. Poerwadarminta WJ. *Kamus Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka; 1976.