

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau

Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau adalah rumah sakit pemerintah Timor Leste yang terletak di kota Baucau, desa Tirilolo dengan berukuran 9 hektar yang diresmikan pada tanggal 29 Desember tahun 2016.

1. Visi dan Misi Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau

a. Visi

- 1) Menjadi rumah sakit rujukan daerah yang memberikan pelayanan kepada pasien dan seluruh masyarakat dengan berkualitas dan efisiensi.
- 2) Menjadi institut untuk pelatihan, pendidikan dan penelitian.

b. Misi

- 1) Rumah sakit rujukan bagian timur dengan multidisiplin untuk memberikan pelayanan kesehatan, kegiatan yang kompresif dalam diagnostik, pelayanan, rehabilitasi, preventif, pendidikan dan pelayanan selanjutnya.
- 2) Sebagai tempat penelitian ilmiah dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional
- 3) Memberikan pelayanan yang adil dan merata.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis SWOT Pada sistem RME di rumah sakit horex baucau.

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi yang digunakan dari perusahaan. analisis ini didasarkan dari beberapa faktor dasar yaitu memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun meminimalkan kelemahan dan ancaman (Rangkuti, 2016). Untuk mengetahui identifikasi dari faktor internal yang meliputi kekuatan dan kelemahan dari perusahaan dan faktor eksternal meliputi peluang dan ancaman pada analisis kesiapan rumah sakit horex baucau dalam implementasi elektronik rekam medis, selanjutnya disajikan data-

data mengenai strategi peningkatan mutu kinerja. Peneliti melakukan kegiatan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait.

2. Kekuatan adalah situasi dan kondisi yang merupakan kekuatan dari sebuah perusahaan atau unit untuk mencapai tujuan usaha yang diinginkan. Hal tersebut meliputi
 - a. Dalam melakukan kegiatan entri data menggunakan belum menggunakan elektronik jadi masih manual.
 - b. Tata cara melayani pasien oleh petugas ditempat belum sesuai dengan standar operasional prosedur
 - c. Sumber daya manusia yang memadai dalam melakukan pelayanan pasien sudah cukup tapi sistemnya belum sesuai.
3. Kelemahan adalah kekurangan yang menjadi penghalang bagi keberlangsungan suatu kegiatan baik sumber daya maupun ketrampilan.
 - a. Sering terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis ke unit dari klinik spesialis
 - b. Sirkulasi udara pada ruang pendaftaran yang kurang karena jika melebihi SDM ruangan akan terasa pengap
 - c. Tidak spesifik anggaran dana untuk penyelenggaraan rekam medis
 - d. Belum adanya SOP dalam unit Rekam Medis
4. Peluang adakah sebuah kondisi eksternal yang menunjang sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai objektifnya, yang terdiri dari:
 - a. Memperbaiki pelayanan online untuk pasien
 - b. Rekam medis merupakan alat bukti dalam penyelenggaraan segala pelayanan medis yang diperoleh dari tenaga kesehatan
 - c. Rekam medis sebagai data dasar dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan masyarakat.

5. Ancaman adalah kondisi eksternal yang menghambat suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai objektifnya, yang terdiri dari:
- Ancaman keamanan data rekam medis elektronik diakibatkan oleh virus.
 - Tidak adanya perencanaan *unit cost* khususnya untuk kegiatan pendaftaran yang dilakukan sehingga dapat menimbulkan kerugian dikemudian hari bari rumah sakit
 - Sumber daya pasien yang kurang

C. Matrix Internal Factor Analysis Summary (IFAS)

Didalam Matrik IFAS ini, data yang diperoleh adalah data yang berasal dari kuesioner penilaian skor faktor internal pada sistem RME di Rumah sakit Horex Baucau.

Tabel 5.2 Matriks IFAS

1.	Faktor Internal	Bobot	Rating	B x R
	Kekuatan			
	a. Dalam melakukan kegiatan entri diagnose menggunakan Icd elektronik jadi mempercepat pendaftaran pasien	0,20	4	0.8
	b. Tata cara melayani pasien oleh petugas ditempat sesuai dengan standar operasional prosedur	0,11	2	0,22
	c. Sumber daya manusia yang memadahi dalam melakukan pelayanan pasien	0.20	3	0,6
	Sub total	0,55		1,62
	Kelemahan			
	f. Sering terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis ke unit dari klinik spesialis	0,11	3	0,33
	g. Sirkulasi udara pada ruang pendaftaran	0,11	2	0,22
	h. Tidak spesifik anggaran dana untuk penyelenggaraan rekam medis	0,6	3	1.8
	i. Belum adanya pembaruan SOP dalam unit Rekam Medis	0,6	2	1.2
	Sub total	1,62		4.35
	Total	2,17		5,67

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai dari faktor kekuatan dari unit ini adalah 1,62 lebih rendah dibandingkan dari nilai faktor kelemahan adalah 4,35.

D. Matrix Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS)

Didalam Matrik EFAS ini, data yang diperoleh adalah data yang berasal dari kuesioner penilaian skor faktor internal pada sistem RME di rumah sakit Horex Baucau.

Tabel 5.3 Matriks EFAS

2.	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	B x R
	Ancaman			
	a. Ancaman keamanan data rekam medis elektronik diakibatkan oleh virus	0,20	1	0,2
	b. Tidak adanya perencanaan unit cost khususnya untuk kegiatan pendaftaran yang dilakukan sehingga dapat menimbulkan kerugian dikemudian hari bari rumah sakit	0,11	2	0,22
	c. Sumber daya pasien yang kurang	0,11	2	0,22
	Sub total	0,42		0,64
	Peluang			
	a. Memperbaiki pelayanan online untuk pasien	0,20	2	0,4
	b. Rekam medis merupakan alat bukti dalam penyelenggaraan segala pelayanan medis yang diperoleh dari tenaga kesehatan	0,20	4	0,8
	c. Rekam medis sebagai data dasar dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan masyarakat	0,20	2	0,4
	Sub total	0,6		1,6
	Total	1,02		2,24

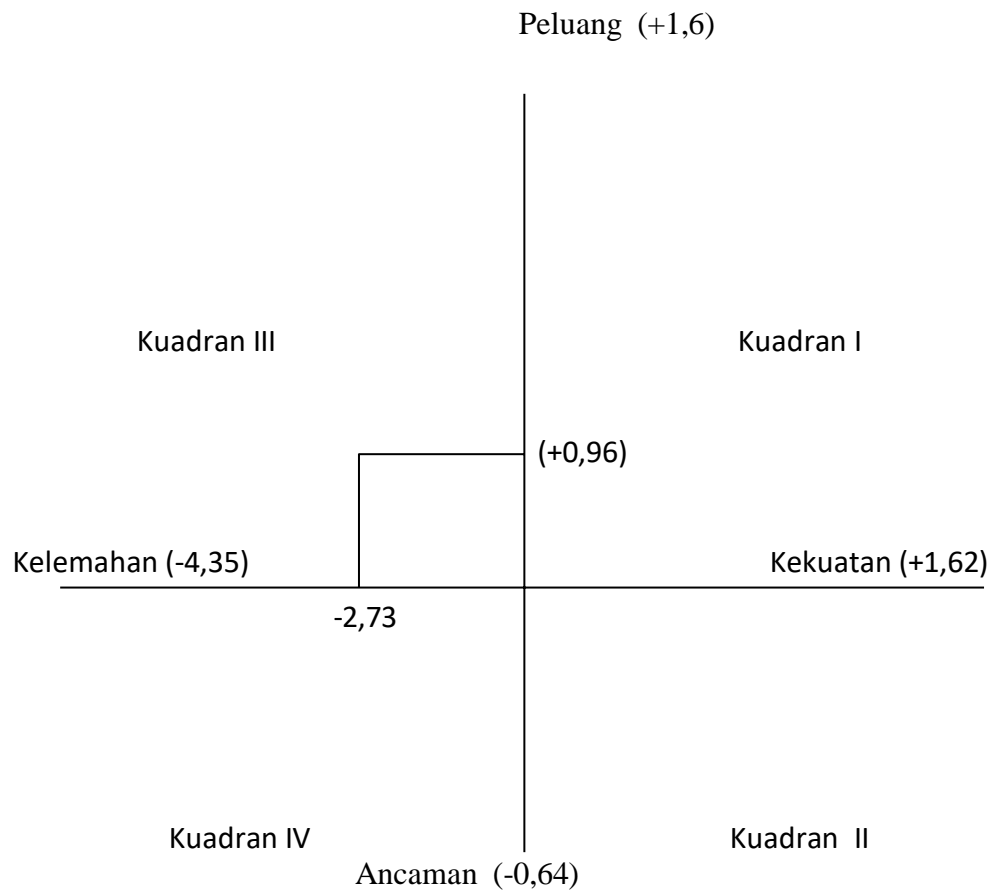
Berdasarkan data diatas bahwa nilai peluang adalah 0,64 lebih rendah disbanding nilai ancaman yaitu dengan jumlah 1,6.

E. Diagram Cartesius Analisis SWOT

Berdasarkan hasil dari table matriks IFAS dan tabel EFAS dapat

diketahui bahwa nilai dari faktor IFAS nya adalah 5,67 yang berarti nilai dalam unit ini berada pada titik rata-rata dalam menjalankan strategi yang memanfaatkan untuk mengatasi kelemahan.

Dan nilai EFAS adalah 2,24 yang berarti bahwa unit ini berada pada titik rata-rata dalam menjalankan strategi memanfaatkan peluang untuk menghidari ancaman. Nilai total skor dari masing-masing faktor dapat dirinci *kekuatan* 1,62, *kelemahan* 4,35, *peluang* 1,6, *ancaman* 0,64. Maka diketahui selisih total skor faktor kekuatan dan kelemahan adalah (+)2,73 sedangkan selisih total skor ancaman dan peluang adalah (+)0,96.



Gambar 5.1 Diagram Cartecius

Diagram cartesius diatas menunjukkan bahwa sistem RME pada rumah sakit ini ada pada kuadran III yaitu kuadran strategi *turn around* kuadran tersebut merupakan situasi pada kondisi unit ini mempunyai kelemahan namun juga

mempunyai peluang yang besar untuk memperbaiki kinerja dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, tetapi unit ini memiliki beberapa kendala dalam faktor internal salah satunya yaitu kurangnya sumber daya manusia sebagai yang melakukan kegiatan dalam unit ini fokus strategi yang diterapkan adalah dengan cara meminimalisirkan masalah-masalah internal dalam unit tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam unit ini.

F. Matriks SWOT

Tabel 5.4 Matriks SWOT

<p>(IFAS)</p> <p>(EFAS)</p>	<p>Kekuatan (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam melakukan kegiatan entri diagnose menggunakan Icd elektronik jadi mempercepat pendaftaran pasien - Tata cara melayani pasien oleh petugas ditempat sesuai dengan standar operasional prosedur - Sumber daya manusia yang memadai dalam melakukan pelayanan pasien 	<p>Kelemahan (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sering terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis ke unit dari klinik spesialis - Situs virtual claim dari auransi kesehatan sering keluar sendiri dan harus sering login ulang karena masalah internet sehingga memperlambat pekayanan - Sirkulasi udara pada ruang pendaftaran - Belum adanya pembaruan SOP dalam unit Rekam Medis Elektronik
<p>Peluang (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki pelayanan online untuk pasien - Rekam media merupakan alat bukti dalam penyelenggaraan segala pelayanan medis yang diperoleh dari tenaga kesehatan - Rekam medis sebagai data dasar dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan masyarakat 	<p>Strategi (SO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan system informasi rekam medis untuk mendukung pemasaran rumah sakit, program akses dan pengolahan data rekam medis yang baik - Pengembangan SDM - Penambahan sarana identifikasi pasien 	<p>Strategi (WO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembaruan SOP dan diterbitkan SK - Perbaikan listrik untuk perbaikan AC untuk perawatan berkas rekam medis sebagai alat bukti penegakan hukum

Ancaman (T)	Strategi ST	Strategi (WT)
<ul style="list-style-type: none"> - Ancaman keamanan data rekam medis elektronik diakibatkan oleh virus - Tidak adanya perencanaan unit cost khususnya untuk kegiatan pendaftaran yang dilakukan sehingga dapat menimbulkan kerugian dikemudian hari bari rumah sakit - Rekam medis sebagai data dasar dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Memaksimalkan pendidikan staf untuk menghadapi ancaman perubahan peran perekam medis dan penyusunan indicator pelayanan rajal - Perencanaan unit cost dan keamanan data RM elektronik 	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan SOP dan penerbitan SK untuk menghindari tuntutan pasien dan ancaman virus pada data RM elektronik. - Menyusun anggaran di unit rekam medis untuk acuan dalam perencanaan unit cost.

G. Pembahasan

Dalam bab ini akan disajikan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada uraian pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dengan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Dalam penelitian yang di lakukan di Rumah Sakit Horex Baucau peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut: yang pertama yaitu wawancara dan kuisisioner kepada 6 petugas loket pendaftaran di Rumah Sakit Horex Baucau, terkait kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada di unit pendaftaran pasien di rumah sakit Horex Baucau. Setelah peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara dan kuisisioner peneliti akan melaksanakan analisis SWOT, tapi sebelum itu peneliti harus membuat matrik. Matrik SWOT akan mempermudah untuk merumuskan strategi yang akan digunakan untuk menentukan strategi kebijakan yang ada di unit ini.

Berdasarkan analisa diatas menunjukkan bahwa kinerja unit ini dapat ditentukan oleh kombinasi antara faktor internal dan eksternal. Kombinasi antara kedua faktor tersebut ditunjukkan dalam matriks dari hasil analisis SWOT. Berikut analisis kedua faktor tersebut berdasarkan matriks analisis SWOT diatas :

1. Strategi SO (*Strength-opportunity*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal *strength* dan faktor eksternal *opportunity* yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan yang ada untuk memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya, strategi yang digunakan oleh unit ini yaitu :

- a. Pengembangan sistem informasi rekam medis yang belum mendukung pemasaran rumah sakit, program akses dan pengolahan data rekam medis yang baik.

Jika perkembangan dalam sistem rekam medis mendukung maka kinerja petugas juga baik dan lancar sehingga mempermudah proses pendaftaran pasien.

- b. Pengembangan SDM

Memberi kesempatan kepada karyawan untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi serta mengikuti pelatihan dan seminar untuk meningkatkan profesionalisme dalam pekerjaannya. Hal ini sesuai jurnal dari Fitria yang berjudul Analisis SWOT Rumah Sakit Dalam Menghadapi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Cut Meutia Lhokseumawe

- c. Penambahan sarana identifikasi pasien.

Melakukan sosialisasi terhadap pasien jika di Rumah sakit Horex Baucau ini terdapat pendaftaran masih manual sehingga pasien yang hendak mendaftar harus antri jadi lebih sulit untuk melakukan registrasi.

2. Strategi ST (*Strength-Threat*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal *strength* dan faktor eksternal *threat* yaitu strategi yang menggabungkan kekuatan yang dimiliki oleh unit ini yaitu :

- a. Memaksimalkan pendidikan staf untuk ancaman perubahan peran perekam medis dan penyusunan indikator pelayanan rajal
Jika SDM tersebut berpendidikan sesuai profesi yang dijalankan

sekarang maka mereka lebih mengetahui apa yang harus dilakukan jika ada suatu masalah di unit ini.

b. Perencanaan unit *cost* dan keamanan data RM elektronik

Jika unit *cost* benar-benar direncanakan dengan baik maka anggaran yang dihasilkan bisa dimanfaatkan untuk menunjang sarana prasarana pada unit ini. Hal ini sesuai dengan buku yang berjudul, Manajemen Pemasaran dari Thamrin Abdullah dan Francis Tantri.

3. Strategi WO (*Weakness-opportunity*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal *weakness* dan faktor eksternal *opportunity*. Strategi yang digunakan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara mengurani kelemahan yang dimiliki oleh unit ini yaitu :

a. Pembaruan SOP dan penerbitan SK

Jika diterbitkan SOP dan SK yang baru maka sistem kerja dalam unit ini sudah tentu tertata dan bekerja sesuai dengan SOP.

b. Perbaikan listrik untuk perawatan rekam medis sebagai bukti penegakan hukum

Perawatan ini sangat penting karena jika ada berkas yang rusak maka suatu saat bila diperlukan oleh pihak yang berwajib kita tidak bisa memberikan bukti apa-apa dikarenakan kerusakan berkas tersebut. Hal ini sesuai dengan Permenkes No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.

4. Strategi WT (*Weakness-threats*)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor eksternal *weakness* dan faktor eksternal *threats*, strategi ini berusaha untuk menghindari kelemahan dalam unit ini. Strategi WT yang dilakukan oleh unit ini yaitu :

- a. Perubahan SOP dan SK untuk menghindari tuntutan pasien dan ancaman virus pada data RM elektronik

Jika ada SOP yang jelas pada saat ada tuntutan dari pasien kita dapat menunjukkan SOP yang sudah tertera untuk menghindari tuntutan hukum.

- b. Menyusun anggaran di unit rekam medis untuk acuan dalam perencanaan unit *cost*.

Rumah sakit Horex Baucau masih mendapatkan subsidi dari Pemerintah nasional. Hal ini merupakan kekuatan bagi Rumah sakit Horex Baucau ,dari segi keuangan Rumah sakit Horex Baucau tergolong siap melaksanakan implementasi JKN.

Sebelum membuat matrik SWOT yang harus dilakukan adalah membuat matrik IFAS dan matrik EFAS. Matrik IFAS disusun berdasarkan faktor internal yaitu kekuatan dan kelemahan yang dimiliki unit pendaftaran pasien ini, serta matrik EFAS disusun berdasarkan faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman yang dimiliki oleh unit pendaftaran di Rumah sakit Horex Baucau. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan empat kuadran kemungkinan alternatif strategis. Dalam analisis SWOT terdapat empat strategi yaitu strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan strategi WT. Hal ini sesuai dengan bukunya Freddy Rangkuti dalam bukunya yang berjudul Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada jika dilihat dari diagram cartesius dapat dijelaskan bahwa dalam unit ini menunjukkan berada di kuadran ke III yaitu kuadran strategi *Turn Around* dimana kuadran tersebut merupakan situasi dimana kondisi usaha memiliki kelemahan namun juga mempunyai peluang yang besar untuk memperbaiki kinerja. Jika dilihat dari matriks SWOT maka unit ini berada pada strategi WO (*Weakness- opportunity*),

dimana pada strategi ini merupakan strategi yang menggunakan pemanfaatan faktor peluang yang ada dengan cara mengurangi kelemahan yang dimiliki sistem RME di rumah sakit horex baucau.