

## **BAB IV**

### **HASIL**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Nasional Guido Valadares**

##### **1. Gambaran Umum Rumah Sakit**

###### **a. Sejarah Rumah Sakit Nasional Guido Valadares.**

Rumah Sakit Nasional Guido Valadares, sebelumnya dikenal sebagai Rumah Sakit Nasional Dili, adalah rumah sakit nasional Timor-Leste. Terletak di bagian timur ibu kota, Dili. Pada tahun 2003, rumah sakit diganti namanya dengan nama Guido Valadares, yang merupakan pejabat pemerintah Fretilin pada tahun 1975. Pada 2011, ia memiliki 260 tempat tidur perawatan kesehatan sekunder dan tersier. Rumah sakit merawat pasien baik secara obstetri maupun pembedahan. Di area rumah sakit juga ada bangunan untuk penyakit mata. Dialisis dilakukan di departemen kedokteran. Ada departemen anestesi dengan unit perawatan intensif.

###### **b. Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit nasional Guido Valadares.**

###### **1) Pelayanan rawat jalan**

Pelayanan rawat jalan yaitu pemeriksaan kesehatan yang diberikan kepada pasien, tanpa harus menjalani rawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan di rumah sakit nasional Guido Valadares terdiri dari berbagai poliklinik dan juga dokter yang sesuai dengan spesialisasinya. Berbagai macam poliklinik diantaranya :

###### **a) Poly penyakit dalam :**

- Poli hati
- Poli DM
- Poli digestive sistem/ gastro
- Poli thyroid/endocrin

- b) Angiology
- c) Bedah umum
- d) Pediatric
- e) Obstetric-gynecology
- f) Oncologia
- g) Bedah tulang
- h) Bedah urologi
- i) Neurologia
- j) Psiquiatria
- k) Pulmonology
- l) THT (Telinga hidug tengkorak)
- m) Poli gigi
- n) Dermatology
- o) Poli jantung / cardiology
- p) Poli fisioterapy
- q) Poli acupunture
- r) Maxilo facial
- s) VCCT
- t) Hemodialysis
- u) Endoscopy
- v) Poli mata

## 2) Pelayanan Rawat Inap

Instalasi rawat inap memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares disesuaikan dengan kebutuhan pasien yang meliputi ruang rawat inap dan VIP. Ada 12 bangsal untuk rawat inap. Beberapa kasus pasien diharuskan menjalani perawatan rawat inap di ruang isolasi untuk mencegah terjadinya penularan ke pasien lain atau untuk melindungi pasien itu sendiri. Ruang kelas rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares diantaranya:

- a) Bedah wanita
- b) Bedah laki
- c) Interna wanita
- d) Interna laki
- e) Maternity
- f) Nifas
- g) Pediatria
- h) Perinatology
- i) ICU (Intensive Care)
- j) VIP
- k) Isolasi
- l) Extra Bed

### (3) Pelayanan penunjang

Pelayanan penunjang medis adalah pelayanan yang bertujuan membantu menegakkan diagnosa medis. Dengan ditegakkannya diagnosa medis yang tepat, maka pelayanan rawat jalan maupun rawat inap dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Berbagai macam pelayanan penunjang di rumah sakit nasional Guido Valadares diantaranya:

- a) Pelayanan Administrasi
- b) Pelayanan Ambulance dan Jenazah
- c) Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
- d) Pelayanan Farmasi
- e) Pelayanan Gizi
- f) Pelayanan Instalasi Laboratorium Klinik (24jam)
- g) Pelayanan Informasi, Wartel Koperasi
- h) Pelayanan Instalasi Radiologi
- i) Pelayanan Keuangan (kasir)
- j) Pelayanan Pemulusuraan Jenazah
- k) Pelayanan Fisioterapi
- l) Pelayanan Hemodialisa

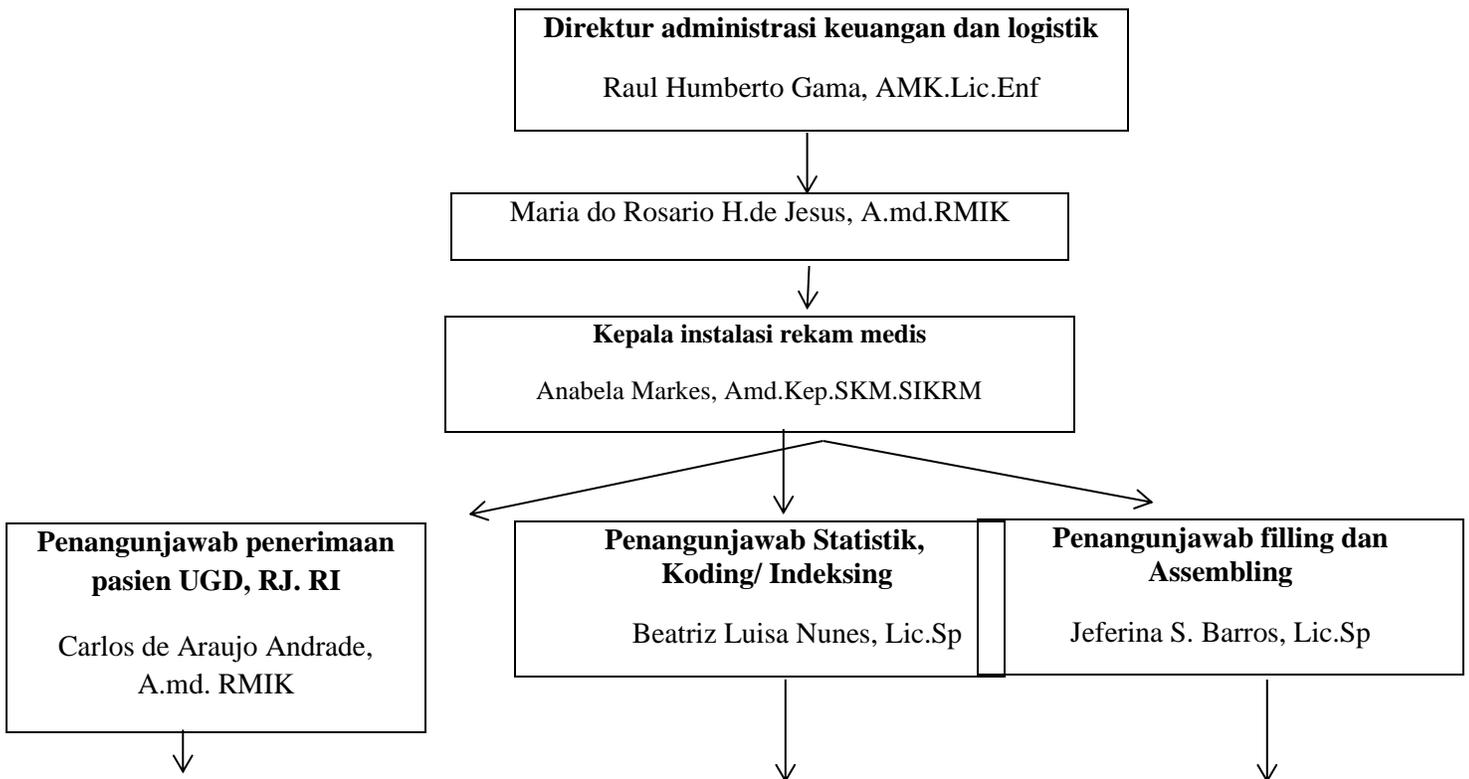
m) Pelayanan Ketertiban dan Keamanan.

**B. Gambaran Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares.**

a. Sejarah Instalasi rekam medis

Sejarah rekam medis di rumah sakit nasional Guido Valadares dapat diketahui melalui seksi rekam medis dan informasi kesehatan. Pada awal berdirinya. Kegiatan pencatatan medis pasien telah mulai dilaksanakan di rumah sakit nasional Guido Valadares. Pasien yang semakin banyak, membuat catatan medis pasien di rumah sakit nasional Guido Valadares semakin hari semakin bertambah banyak pula.

b. Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares.



**Staff Penerimaan Pasien UGD**

1. Pedro Soares, A.md.RMIK
2. Lidia X.G. da Silva
3. Nelson Cardoso
4. Deoniso da Costa, Lic.Sp

**Staff statistik**

1. Zilberto de A. dos Reis, A.md.RMIK
2. Reynaldo de J. Guterres, DIII ICT.

**Staff Koding dan Indeks**

3. Ofelia F.B. da C. Rosario, A.md.RMIK
4. Otilia B. de Araujo, A.md.RMIK

**Staff Penerimaan Rawat Jalan**

1. Natercia B.B. Paulo (Receptionist)
2. David Brandão da Silva, A.md. RMIK.
2. Guido Claudino F. Maia, DIII ICT
3. Adelina M. Freitas, Lic.Ec.
4. Judit Fatima da Costa

**Staff Penerimaan Rawat Inap**

1. Marcela M.B. Liku, Lic.Sp
2. Juviana C. da Silva, Lic.Sp
3. Rosa D. De Fatima da Costa, Lic.Sp

**Staff assembling**

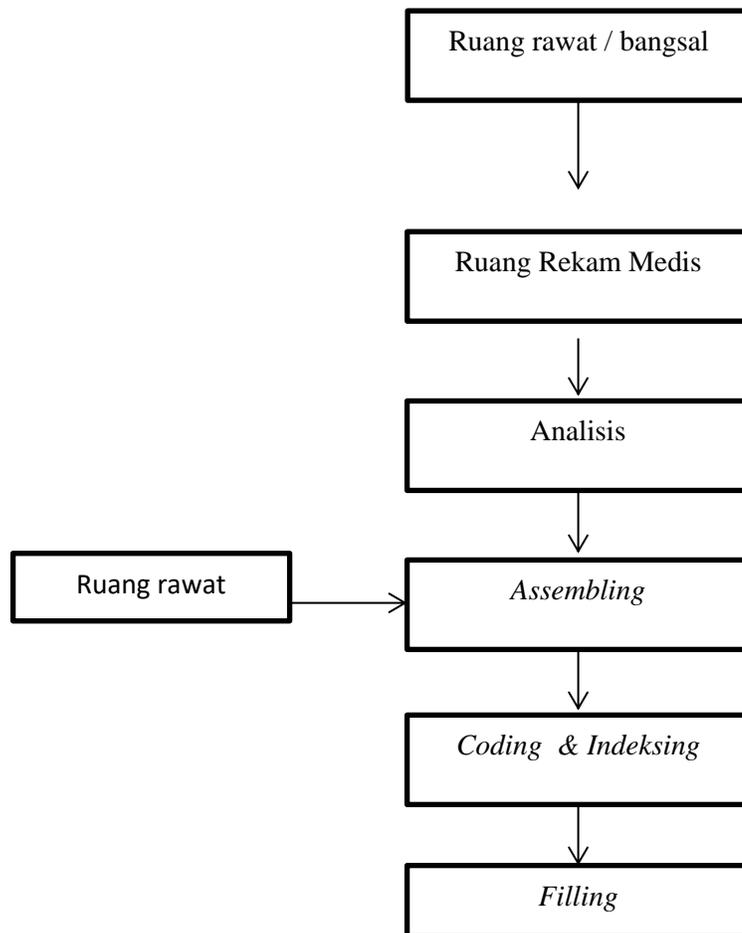
1. Natalia E. Djata, A.md. PERKES.
2. Silvina Carvalho, Lic.Sp
3. Eugenio dos Santos, Lic.Sp

**Staff Filling/ Pendistribusian**

1. Epifania de Jesus
2. Anita Salsinha, A.md.Kep.
3. Juvita K.H.T. Ferreira, Lic.Sp
4. Olandina M. do Carmo
5. Felisberto F. da C. Guterres, Lic. Ed.
6. Adelino M.M. Neves, DIII. Kep.

Gambar 4 1 Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares

**C. Alur pengembalian dokumen rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor- Leste.**



Gambar 4 2 Alur pengembalian dokumen rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor- Leste

Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di rumah sakit nasional Guido Valadares Dili pengembalian dokumen rekam medis rawat inap harus dikembalikan ke unit rekam medis pada bagian *assembling* dalam kurun waktu 2x24 jam setelah pasien pulang. Dokumen rekam medis yang akan dikembalikan harus dilengkapi terlebih dahulu oleh petugas ruangan serta dokumen tersebut disusun sesuai dengan nomor urut catatan medis, dokumen tersebut ditulis dalam buku ekspedisi ruangan berupa nomor rekam medis dan nama pasien. Setelah dilengkapi dan ditulis di buku ekspedisi ruangan maka dokumen dikembalikan ke unit rekam medis pada bagian *assembling*. Dokumen yang telah diterima dengan menggunakan buku ekspedisi pengembalian dokumen rekam medis rawat inap, akan dicek kembali oleh petugas dan dicocokkan dengan sensus harian setiap ruangan. Apabila ditemukan dokumen rekam medis yang belum dikembalikan maka petugas akan mencatat pada buku register pasien pulang. Petugas mencatat pada buku ekspedisi serta ditandatangani oleh petugas bagian *Assembling*.

#### **D. Tingkat Ketepatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares.**

##### 1) Prosentase ketepatan pengembalian

Pengembalian berkas rekam medis rawat inap dari bangsal ke instalasi rekam medis di rumah sakit nasional Guido Valadares dengan waktu 2x24 jam dengan sudah adanya aturan yang mengatur tentang pengembalian berkas tersebut tetapi tetap saja masih sering terjadi keterlambatan yang dilakukan oleh petugas.

Berdasarkan studi dokumentasi didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel Gambaran Ketepatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares :

Ketepatan waktu pengembalian	Jumlah rekam medis	Persentase
Tepat waktu	1408	32%
Tidak tepat waktu	2092	48,18%

Tabel 4 1 Gambaran Ketepatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares

Berdasarkan tabel 4.1. rekam medis pasien rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares yang dikembalikan tepat waktu (2x24 jam) sebanyak 1408 (32%). Sedangkan rekam medis yang tidak tepat waktu dikembalikan sebanyak 2092 dmr (48,18%)

Tabel Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares :

Rata – rata hari pengembalian	Waktu maksimal	Waktu minimal
8	13	2

Tabel 4 2 Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa rata – rata hari pengembalian rekam medis rawat inap adalah 8 hari (8x24 jam), pulang tepat waktu atau nilai minimal 2 hari pulang terlambat dan maksimal 13 hari.

Selain data disajikan dalam bentuk rekapitulasi, peneliti juga menyajikan ketepatan waktu pengembalian rekam medis berdasarkan ruangan / bangsal seperti tersaji pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Ketepatan Waktu Pengembalian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares berdasarkan ruangan rawat / bangsal :

NO	Ruang rawat / bangsal	Jumlah pasien pulang	Pengembalian RM			%
			Tepat waktu	%	Tidak tepat waktu	
1	Bedah laki	192	64	33%	128	66%
2	Bedah wanita	244	76	31 %	165	68%
3	Intern laki	271	75	28%	195	72%
4	Intern wanita	278	114	41%	163	59%
5	Maternity	1723	758	44%	956	55%
6	Nifas	116	58	50%	58	50%
7	Pediatric	197	139	70%	58	29%
8	Perinatology	42	5	12%	37	88%
9	Vip	93	55	59%	37	40%
10	Isolasi	61	39	64%	21	34%
11	Icu	256	253	99%	3	1.17%
12	Extra bed	143	22	15%	21	15%
Total		4342	1408	32%	2092	48,18%

Tabel 4 3 Ketepatan Waktu Pengembalian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares berdasarkan ruangan rawat / bangsal

Dari hasil rekapitulasi ketepatan waktu pengembalian rekam medis rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares di kota Dili didapatkan hasil bahwa ketidaktepatan waktu pengembalian rekam medis terbanyak terdapat di ruangan Maternity dengan 956 rekam medis dan ketidaktepatan waktu rekam medis terendah diruangan ICU dengan 3 rekam medis.

Rumah sakti nasional Guido Valadares Dili memiliki 12 ruangan rawat inap, hasil dari perhitungan pengembalian rekam medis rawat inap sebagai berikut : pada bulan April-Mei-Juni 2022 pasien yang keluar adalah 4342 dengan pencapaian rekam medis yang pulang tepat waktu (2x24 jam) 1408 rekam medis dan yang tidak tepat waktu sebanyak 2092 rekam medis. Serta rata – rata pengembalian rekam medis yang terlambat yaitu 8 hari (8x24 jam).

Dengan melihat hasil pengembalian rekam medis tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan pengembalian rekam medis rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares kota Dili belum berjalan dengan baik dan efektif, karena 48,18% rekam medis tidak tepat waktu dikembalikan. Hal ini tentunya dapat menghambat pelayanan apabila pasien tersebut akan melakukan control kesehatan, selain itu menghambat kegiatan pengolahan data rekam medis serta dalam kegiatan pelaporan.

**E. Faktor- faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares.**

Informan	Nama	Jabatan/Posisi
Informan 1	Natalia Djata	Petugas <i>assembling</i>
Informan 2	Agusta	Petugas ruangan maternity/ bidang informasi
Informan 3	Dr. Elizorio Verdial	Dokter
Informan 4	Jeferina Barros	Kepala instasi rekam medis

Berdasarkan wawancara dengan 4 responden mengenai pertanyaan sesuai pedoman wawancara yang peneliti lakukan di rumah sakit nasional Guido Valadares. Hasil wawancara yang didapat peneliti dari setiap responden dapat dijelaskan antara proses penyebab satu dengan penyebab lainnya.

Penjelasan terkait faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis tersebut dilihat sebagai berikut :

- a. Man (sumber daya manusia)

Pengembalian berkas rekam medis rawat inap dari bangsal ke instalasi rekam medis rawat inap di rumah sakit nasional Guido Valadares dilakukan oleh petugas administrasi setiap bangsal dan diterima oleh petugas *assembling*. Di instalasi rekam medis di rumah sakit nasional Guido Valadares ada sub unit *assembling* yang bertanggung jawab atas penerimaan berkas rekam medis dari bangsal atau ruang rawat inap, yang terdiri dari 3 orang tenaga yang satu lulusan D3 Rekam Medis dan yang 2 lainnya dari fakultas kesehatan masyarakat.

Dan penyebab keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis menurut hasil kuesioner penelitian dilakukan peneliti dengan petugas *assembling* di sub unit *assembling* pada tanggal 30 Agustus 2022 yaitu penyebabnya adalah dokter dan perawat ruangan karena sering terlambat dalam pengisian catatan medis sebagai berikut :

**“dokter dan perawat bangsal sering tidak diisi lengkap rekam medis terutama di bagian atau lembar autentikasi”.**

**“kepala unit ruangan rawat inap belum membuat laporan sensus harian”.**

**Informan 1**

Keterangan tersebut sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh responden 3 dan diberikan kuesioner pertanyaan yaitu dengan keterangan sebagai berikut:

Keterlambatan dokumen rekam medis penyebabnya dari berbagai faktor yaitu :

**Ya. Untuk pengisian catatan medis waktu cukup karena kita selalu langsung isi catatan medis pasien setelah pelayanan. Kadang – kadang juga keburu dan kadang- kadang lupa juga jadi besok nya aja baru dilengkapi.**

**Informan 3**

Keterangan dari responden 1 dan 3 sama dengan keterangan yang diberikan oleh triangulasi sumber/ kepala instalasi yang diperoleh dengan pertanyaan kuesioner pada tanggal 31 Agustus 2022 dengan keterangan sebagai berikut :

**“ya belum diisi oleh dokternya catatan medis, dan karena dokter kerja tim jadi pada saat pasien pulang satu dokter yang kasih ijin sudah tanda tangan harus nunggu dokter yang lain satu tim juga harus ditanda tanggan maka faktor nya kadang dari situ”.**

**Informan 4**

b. Money

Rumah sakit nasional Guido Valadares saat petugas dari bangsal mengembalikan berkas rekam medis ke instalasi rekam medis tepat waktu atau 2x24 jam tidak adanya penghargaan atau *reward* yang diberikan kepada petugas ruangan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada triangulasi atau kepala instalasi rekam medis.

**“kita tidak mempunyai peraturan dalam memberikan penghargaan terhadap ruangan yang tepat mengembalikan berkas sesuai SOP, mungkin karena tidak adanya hal seperti ini maka tidak memotivasi atau membuat staff semangat dalam pekerjaan dan terbiasa dalam terlambat pengembalian berkas.**

**Informan 4**

c. Method (Metode)

Pengembalian berkas rekam medis rawat inap dari bangsal ke instalasi rekam medis di rumah sakit nasional Guido Valadares dilakukan oleh petugas administrasi setiap bangsal dan diterima oleh petugas assembling SOP sampai benar-benar dipahami merupakan hal sangat penting. Untuk hal ini perlu adanya sosialisasi langsung. Terkait hal ini keterangan yang diberikan oleh responden 2 dan 4 triangulasi yaitu kepala rekam medis pada tanggal yang sama 31 Agustus 2022 sebagai berikut:

**Mungkin ada tapi kurang tahu.**

**Informan 2**

**“Sosialisasi tentang SOP sudah dilakukan tetapi tidak ada perubahan tetap aja terlambat pengembalian berkas rekam medis nya”.**

**Informan 4**

Hasil pertanyaan yang telah dilakukan kepada responden, SOP tersebut pasti ada atau ditempel unit yang terkait, semua petugas mengerti adanya SOP

tersebut tetapi pengembalian berkas rekam medis rawat inap masih ada yang mengatakan kalau SOP tersebut tidak disosialisasikan, jadi petugas hanya mengetahui dan membaca tanpa mengerti apa dampak selanjutnya dari permasalahan yang ditimbulkan dari pengembalian berkas yang terlambat.

d. Material (Sumber Data)

Pengamatan yang dilakukan di rumah sakit nasional Guido Valadares sumber data pada pengembalian berkas rekam medis yaitu pada berkas rekam medis rawat inap yang di registrasi pada computer atau semi elektronik pengembalian berkas rekam medis rawat inap setiap bangsal. Hal ini masih terkendala dengan adanya berkas yang kembali ke instalasi rekam medis tidak tepat waktu yang berakibat terhadap proses selanjutnya yang menjadi terkendala seperti pengolahan data (*coding, index, assembling*). Berdasarkan wawancara kendala yang dialami yaitu untuk proses selanjutnya terkendala dan berkas saat akan digunakan untuk proses selanjutnya harus mencari lebih dulu dengan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan pernyataan berikut:

**“keterlambatan penanganan pada pasien yang telah pulang dari ruang rawat inap dan akan melakukan pemeriksaan poli spesialis sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.**

**“berpengaruh pada analisis yang dilakukan pada setiap dokumen rekam medis melalui analisis ketepatan pengembalian dokumen rekam medis.**

**Informan 1**

