

PENINGKATAN PENGETAHUAN KUALITAS PELAYANAN REKAM MEDIS

Nauri Anggita Temesvari, Mieke Nurmalasari, Witri Zuama Qomariana
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul
Jl. Arjuna Utara No.9 Jakarta Barat - 11510
nauri@esaunggul.ac.id

Abstract

The medical record work unit is one of the work units in the hospital. Increasing knowledge regarding the quality of medical record services is very important to be given both in general to the public and specifically to students majoring in medical records as well as medical recorders and health information. The latest information regarding the quality of medical record services is needed because it supports the realization of service quality in hospitals and patient satisfaction. The condition of the COVID-19 pandemic allows the use of technology to convey this knowledge, one of which is utilizing social media applications such as Instagram. The purpose of this community service is to increase public knowledge in general and specifically for students as well as medical recorders and health information related to the quality of medical record services. The method used in this community service is to collaborate with social media account that is programmed to deliver education related to medical records and health information, namely AskHIM Indonesia. The implementation time of this community service was Saturday, November 28, 2020. The contents presented regarding the application of quality in medical records can be constrained starting from the preparation of indicators, then the methods used can be in the form of quantitative and qualitative analysis, the dimensions reflected in medical record services are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and their relation to quality and cost control. Participants interacted well during the implementation of community service.

Kata kunci : *medical record quality, hospital, instagram*

Abstrak

Unit kerja rekam medis merupakan salah satu unit kerja yang ada di dalam rumah sakit. Peningkatan pengetahuan terkait kualitas pelayanan rekam medis sangat penting diberikan baik secara umum kepada masyarakat dan secara khusus mahasiswa jurusan rekam medis maupun perekam medis dan informasi kesehatan. Informasi terkini terkait kualitas pelayanan rekam medis dibutuhkan karena mendukung terwujudnya kualitas pelayanan di rumah sakit dan kepuasan pasien. Kondisi pandemi COVID-19 memungkinkan penggunaan teknologi untuk menyampaikan pengetahuan tersebut, salah satunya memanfaatkan aplikasi media sosial seperti instagram. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah meningkatkan pengetahuan masyarakat secara umum dan secara khusus mahasiswa maupun perekam medis dan informasi kesehatan terkait kualitas pelayanan rekam medis. Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah bekerjasama dengan akun media sosial yang terprogram menyampaikan edukasi terkait rekam medis dan informasi kesehatan, yaitu AskHIM Indonesia. Waktu pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah Sabtu, 28 November 2020. Materi yang disampaikan terkait penerapan mutu di rekam medis dapat terkasana mulai dari penyusunan indikator, kemudian metode yang digunakan dapat berupa analisis kuantitatif dan kualitatif, dimensi yang tergambar dalam pelayanan rekam medis yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), dan keterkaitannya dengan kendali mutu dan biaya. Peserta materi berinteraksi dengan baik selama pelaksanaan pengabdian masyarakat.

Kata kunci : *kualitas rekam medis, rumah sakit, instagram*

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 29 tentang Rumah Sakit menjelaskan tentang fungsi social rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif. Pelayanan kesehatan tersebut selanjutnya dijelaskan harus mengutamakan

kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Republik Indonesia, 2009). Kualitas pelayanan dapat menciptakan kepuasan pelanggan sehingga memungkinkan pelanggan merekomendasikan pelayanan yang didapat jika memang sesuai atau bahkan melebihi dari harapan mereka (Rahmiati & Temesveri, 2020).

Salah satu unit kerja di rumah sakit adalah rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai ketika pasien di rumah sakit. Selanjutnya dokumen rekam medis dikelola pada kegiatan penyimpanan dan dikeluarkan saat terjadi permintaan atau peminjaman pada kondisi tertentu. Pelayanan rekam medis menjadi sumber utama dari kegiatan administrasi kesehatan rumah sakit karena catatan medis yang ada pada rekam medis merupakan bukti tertulis tentang pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan selama pasien berada di rumah sakit (Dewi, 2017).

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pendokumentasian rekam medis. Pasien yang melakukan pelayanan di rumah sakit baik pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat harus didokumentasikan dalam catatan medis pada rekam medis. Isi dalam rekam medis harus lengkap, akurat, dan konsisten untuk dapat terciptanya kepuasan pasien. Salah satu tujuan pengisian rekam medis harus terdokumentasikan lengkap adalah sebagai hak pasien mengetahui riwayat penyakit yang pernah diderita dapat meningkatkan kesadaran atau kewaspadaan diri terhadap penyakit yang sama di masa yang akan datang (Sugiarto et al., 2020).

Pandemi penularan virus corona 2019 atau yang dikenal dengan COVID-19 yang muncul pertama kali di Wuhan, China pada akhir Januari 2020 menimbulkan perubahan kesehatan yang berdampak pula pada perubahan social bermasyarakat. Berbagai negara telah menerapkan *social distancing* (pembatasan jarak sosial) yang dibuat untuk mengurangi interaksi antara orang-orang dalam komunitas di lingkungan bermasyarakat, dimana individu mungkin akan tertular tetapi belum diidentifikasi sehingga belum dilakukan isolasi. Pembatasan jarak sosial juga dirasakan dalam sistem Pendidikan di berbagai negara (Temesvari et al., 2020).

United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), sebuah organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang menangani pendidikan dan kebudayaan melaporkan bahwa diperkirakan 107 negara mengumumkan untuk meniadakan pembelajaran tatap muka di sekolah. Hal ini berdampak ke sekitar 862 juta kelompok usia sekolah di seluruh dunia. Salah satu rekomendasi yang dihasilkan untuk mengurangi penyebaran pandemi COVID-19 dalam sistem Pendidikan adalah menyelenggarakan pembelajaran online atau daring dari rumah (Viner et al., 2020).

Penggunaan teknologi merupakan faktor penting dalam pembelajaran pada masa pandemi yang mana literasi teknologi, informasi, dan

komunikasi (TIK) seperti kemampuan menggunakan komputer dan berselancar di dunia maya merupakan dasar yang diperlukan dalam pelaksanaannya (Abdul Latip, 2020). Salah satu media edukasi yang dapat digunakan pada masa pandemi adalah Instagram. Instagram merupakan aplikasi sosial media yang tren di kalangan remaja dengan berbagai fitur upload media gambar maupun video (Noviyanti, 2020). Untuk meningkatkan pengetahuan baik mahasiswa maupun tenaga kesehatan yang bekerja di unit rekam medis penggunaan Instagram dirasa menjadi pilihan yang tepat dimana interaksi akan lebih mudah dilakukan karena pengguna cukup mengakses melalui akun instagram untuk mendapatkan pengetahuan. Sehingga dalam pengabdian masyarakat ini, penulis merasa perlu adanya peningkatan pengetahuan kualitas pelayanan rekam medis melalui aplikasi sosial media Instagram.

Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan disusun sehingga tujuan utama pengabdian masyarakat yaitu peningkatan pengetahuan kualitas pelayanan rekam medis dapat tercapai. Adapun metode yang dilakukan yaitu:

1. Studi Awal

Studi awal dilakukan untuk melakukan pengumpulan literatur terkini terkait kualitas pelayanan rekam medis. Dari hasil studi awal didapatkan konten yang akan dibahas pada materi peningkatan pengetahuan kualitas pelayanan rekam medis adalah:

- a. Tujuan *Quality Assurance* dalam pelayanan rekam medis
- b. Penetapan indikator dalam pelayanan rekam medis
- c. Penerapan pelayanan rekam medis pada dimensi *Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness*, dan *Reliability*
- d. Keterkaitan kualitas pelayanan rekam medis dengan kendali mutu dan kendali biaya (KMKB) di rumah sakit

2. Koordinasi

Koordinasi dilakukan untuk memetakan pelaksanaan program. Adapun dari hasil koordinasi didapatkan pemetaan tugas antara lain:

- a. Penanggung Jawab Publikasi: Witri Zuama Qomariana dibantu oleh mahasiswa
- b. Pemateri: Nauri Anggita
- c. Moderator: Jayanti
- d. Penanggung Jawab Laporan Kegiatan: Mieke Nurmalasari dibantu mahasiswa

3. Pelaksanaan Program

Program peningkatan pengetahuan kualitas pelayanan rekam medis bekerjasama dengan AskHIM Indonesia, sebuah akun Instagram yang mengedukasi masyarakat khususnya Perakam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) dan Mahasiswa dari Perguruan Tinggi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) di Indonesia. Salah satu program AskHIM Indonesia adalah TalkHIM berupa Talkshow interaktif terkait materi rekam medis dan informasi kesehatan terkini. Program ini terselenggara pada TalkHIM Vol. 2 pada Sabtu, 28 November 2020 Pukul 13.00 WIB dengan tema “*Quality Assurance of Medical Record*”.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan talkshow berlangsung sekitar 40 menit dengan pemaparan awal terkait *quality assurance* dalam pelayanan rekam medis. *Quality assurance* dalam pelayanan rekam medis merupakan kemampuan untuk mengumpulkan, mengkategorikan, menganalisis, dan merumuskan informasi indikator mutu pelayanan rekam medis di fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit dan pemanfaatannya untuk kepentingan statistik, epidemiologi, surveilans, penelitian, dan pengawasan (Widjaya, 2018). Indikator mutu pelayanan rekam medis dibuat sebagai ukuran atau tolak ukur kesempurnaan dalam pelayanan rekam medis.

Dalam Menyusun indikator rekam medis hendaknya menggunakan kriteria SMART. SMART merupakan singkatan dari *Specific, Measurable, Achievable, Reasonable, dan Time Based*. *Specific* menjelaskan pencapaian indikator harus dirumuskan dengan jelas sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh seluruh anggota organisasi. *Measurable* menjelaskan pada indikator (baik ukuran kuantitatif maupun kualitatif) telah ditentukan informasi tentang jenis data-data yang akan digali, sumber data, dan cara mendapatkan data tersebut. *Achievable* menjelaskan dalam hal ini indikator dapat dicapai untuk menghindari pengaturan terlalu tinggi atau terlalu rendah. *Reasonable* menjelaskan bahwa indikator pelayanan harus sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab jabatannya, memiliki alasan dalam pencapaian suatu target tertentu. *Time-based* menjelaskan adanya batas waktu, dimana penyelesaian indikator kinerja dilakukan pada periode waktu tertentu (Setiobudi, 2017). Adapun indikator mutu pelayanan rekam medis yang ada di rumah sakit yaitu Kelengkapan Rekam Medis, Ketepatan Penyediaan Dokumen, Ketepatan Pengembalian Rekam Medis, dan Ketepatan Penyelesaian Klaim.

Untuk menjamin ketepatan dan kelengkapan isi dalam dokumen rekam medis di rumah sakit dapat dilakukan dengan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan mereview: a) identifikasi pasien pada setiap lembar rekam medis, b) laporan/ catatan penting sebagai bukti rekaman, c) autentifikasi penulis atau keabsahan pendokumentasian, dan d) pelaksanaan pendokumentasian dengan baik. Sedangkan pada analisis kualitatif mereview pengisian rekam medis yang berkaitan dengan ketidakkonsistenan dan ketidaklengkapan sehingga menunjukkan bukti bahwa rekam medis tidak akurat dan tidak lengkap. Adapun komponen dalam analisis kualitatif adalah: a) *review for complete and consistent diagnostic*, b) *review for entry consistency*, c) *review for description and justification of course of treatment*, d) *review for recording informed consent*, e) *review for documentation practices*, dan f) *review for potentially compensable events* (Widjaya, 2018).

Hal lainnya yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan rekam medis yaitu dimensi yang digunakan, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). *Tangible* dapat terlihat dari penampilan fisik ruang kerja dan juga karyawan. *Reliability* dapat terlihat dengan pemenuhan standar dari tiap indikator pelayanan rekam medis. *Responsiveness* dapat terlihat dari umpan balik yang diberikan dari monitoring dan evaluasi pelayanan rekam medis. *Assurance* dapat terlihat dari komunikasi dan Kerjasama yang terbentuk baik internal tim maupun eksternal. Sedangkan *emphaty* dapat terlihat dari kemampuan karyawan untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan baik pelanggan internal yaitu karyawan lain maupun eksternal yaitu pasien.

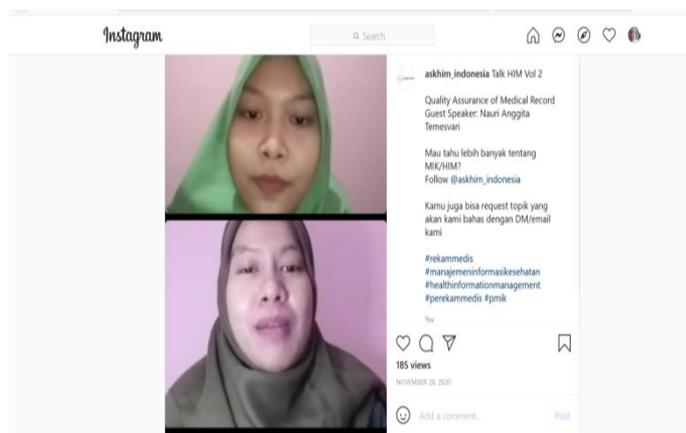
Penerapan kualitas pelayanan rekam medis juga dapat mendukung program Kendali Mutu dan Kendali Biaya di pelayanan kesehatan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan dengan berbagai kebijakan sebagai landasannya. KMKB merupakan upaya untuk menjamin pelayanan kesehatan memenuhi standar dan persyaratan mutu dengan tetap memperhatikan biaya layanan. Dengan adanya KMKB juga dapat menghindari rumah sakit dari adanya *fraud* atau kecurangan. KMKB dalam pelayanan rekam medis yaitu melakukan validasi terkait identitas, riwayat penyakit, dan pengobatan yang tertera pada lembar rekam medis kemudian disesuaikan dengan pelayanan yang didapatkan dan biaya yang seharusnya dikeluarkan.

Dalam Talkshow antusias dari peserta cukup interaktif. Berikut adalah hasil diskusi yang terangkum selama talkshow berlangsung:

Tabel 1
Hasil Diskusi

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana menumbuhkan kualitas pelayanan rekam medis sehingga dapat berjalan dengan konsisten?	Beberapa pelayanan kesehatan baru aktif menjalankan kualitas pelayanan rekam medis menjelang akreditasi. Hal tersebutlah yang menjadi kendala, yang mana seharusnya kualitas pelayanan rekam medis ditumbuhkan setiap waktu dan memang dibutuhkan komitmen dari manajemen untuk memperkuat penerapan tersebut
2	Siapa yang bertanggung jawab dalam peningkatan kualitas rekam medis?	Dalam pelaksanaannya penyelenggaraan rekam medis merupakan kerjasama unit kerja rekam medis dengan Pemberi Pelayanan Asuhan Keperawatan/Medis (PPA) di rumah sakit, sehingga dibutuhkan koordinasi antar tim untuk terlaksananya kualitas tersebut. Namun sebagai PMIK tugas utamanya adalah memastikan penyelenggaraan rekam medis terlaksana dengan mengutamakan kualitasnya.

Berikut adalah dokumentasi kegiatan pada Sabtu, 28 November 2020 Pukul 13.00 WIB dengan tema “Quality Assurance of Medical Record”.



Gambar 1
Kegiatan Pengabdian

Kesimpulan

Kualitas pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan bagian dalam program kendali mutu dan kendali biaya (KMKB) dimana dengan adanya program tersebut dapat pula mengurangi kecurangan dalam pembiayaan kesehatan. Dalam penerapannya, peningkatan kualitas di rumah sakit dimulai dengan menentukan indikator di unit kerja rekam medis dengan menerapkan kriteria *Specific, Measurable, Achivable, Reasonable, dan Time-Based*. Selain itu dimensi kualitas dapat pula tergambarkan dari *tangible, assurance, empathy, responsiveness, dan reliability*. Selanjutnya, unit kerja rekam medis dapat melakukan metode analisis baik secara kuantitatif dan kualitatif dengan bekerja sama dengan tenaga kesehatan lainnya sehingga peningkatan kualitas dapat berjalan dengan tepat. Hal lain yang menjadi penting adalah komitmen dari organisasi terkait peningkatan mutu di pelayanan rekam medis menjadi dasar sehingga dapat terlaksana secara terus menerus. Secara umum pelaksanaan pengabdian masyarakat dengan tema peningkatan kualitas pelayanan rekam medis berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Abdul Latip. (2020). PERAN LITERASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PADA PEMBELAJARAN JARAK JAUH DI MASA PANDEMI COVID-19. *EduTeach : Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran*.
<https://doi.org/10.37859/eduteach.v1i2.1956>
- Dewi, N. F. (2017). ANALISIS SISTEM PELAYANAN REKAM MEDIS RAWAT INAP DI RSUP Dr. KARIADI SEMARANG TAHUN 2016. *Jurnal Vokasi Indonesia*.
<https://doi.org/10.7454/jvi.v5i2.74>

- Noviyanti, N. I. (2020). Instagram Social Media As Guidance And Counseling Media Based On Technology. ... *Applied Guidance and Counseling*.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2019. *Jurnal Kesehatan*.
<https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Republik Indonesia. (2009). UU RI momor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. *Jakarta*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*.
<https://doi.org/10.30998/jabe.v3i3.1768>
- Sugiarto, P., Aprilistiyani, D. W., & Yudianti, S. A. (2020). Analisis Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*.
<https://doi.org/10.31983/jrmik.v3i2.6433>
- Temesvari, N. A., Nurmalasari, M., & Pertiwi, T. S. (2020). Kesiapan Mahasiswa MIK UEU dalam Pembelajaran Online di Masa Pandemi Covid-19. *PEDAGOGIA*.
- Viner, R. M., Russell, S. J., Croker, H., Packer, J., Ward, J., Stansfield, C., Mytton, O., Bonell, C., & Booy, R. (2020). School closure and management practices during coronavirus outbreaks including COVID-19: a rapid systematic review. *The Lancet Child and Adolescent Health*, 4(5), 397–404.
[https://doi.org/10.1016/S2352-4642\(20\)30095-X](https://doi.org/10.1016/S2352-4642(20)30095-X)
- Widjaya, L. (2018). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan III Pendokumentasian Rekam Medis. In *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan III Pendokumentasian Rekam Medis*.