

Hubungan Sistem Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien di RSUD Dr. R.M Djoelham

The Relationship of Archive System in Increasing the Quality of Patient Service at the Hospital DR. R.M Djoelham

Sapriadi ^{1*}, Astrid Pratiwi ², Aida Sulisna

¹Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

²Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

³Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

Koresponding Penulis: sapriadi@helvetia.ac.id

Abstrak

Pendahuluan; Pengelolaan arsip sering disebut dengan manajemen arsip yang pelaksanaannya harus dilakukan secara tertib dan menyeluruh. Tanpa didukung suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, kemungkinan tertib administrasi rumah sakit akan sulit berhasil sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan survei awal, dari 10 petugas rekam medis, 6 petugas menyatakan cara penyimpanan dan penataan arsip data rekam medis berbeda dan 4 petugas menyatakan sistem yang digunakan menggunakan *numerical filling sistem*. **Tujuan;** Untuk mengetahui hubungan sistem kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RSUD Dr. R.M Djoelham. **Metode;** Penelitian ini bersifat kuantitatif dan dirancang sebagai survei analitik menggunakan pendekatan crosssectional. Penelitian ini melibatkan 32 petugas rekam medis total, dan 32 sampel diambil dengan teknik total sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat, menggunakan statistik uji *chi-square*. **Hasil;** Sistem kearsipan memiliki nilai $p = 0,013 < 0,05$. Artinya ada hubungan sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan pasien di RSUD Dr. R.M Djoelham. **Kesimpulan;** Ada hubungan sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan pasien.

Kata Kunci : Sistem Kearsipan, Kualitas Pelayanan, Pasien

Abstract

Background; Archive management is often referred to as archive management, the implementation of which must be carried out in an orderly and thorough manner. Without the support of a good and correct medical record management system, it is likely that the orderly administration of the hospital will be difficult to succeed as expected. Based on the initial survey, out of 10 medical record officers, 6 officers stated that the way to store and organize medical record data archives was different and 4 officers stated that the system used used a numerical filling system. **Objectives;** The relationship between the filing system in improving the quality of patient care at Dr. R.M Djoelham in Hospital 2022. **Method;** This type of research is quantitative with an analytic survey design using a cross-sectional approach. The population of this study was all medical record officers as many as 32 people with a sample of 32 people who were taken using the total sampling technique. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi-square test statistic. **Result;** The filing system has a value of $p = 0.013 < 0.05$. This means that there is a relationship between the filing system and the quality of patient care at Dr. R.M Djoelham Hospital in 2022. **Conclusion;** There is a relationship between the archive system and the quality of patient service.

Keywords : Filing System, Service Quality, Patients

PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit perlu adanya sistem kearsipan, sistem kearsipan adalah kegiatan ketatausahaan yang meliputi penerimaan dan pencatatan arsip, penyimpanan, kerusakan, dan pemusnahan arsip. Pengelolaan arsip juga sering disebut manajemen arsip, dan prosesnya harus dilakukan dengan hati-hati. Rumah sakit adalah bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara keseluruhan melalui pengelolaan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif). Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pelatihan tenaga kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan kesehatan (1).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan tentang kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit tetap harus mampu meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dan terjangkau bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi (2).

Kualitas pelayanan sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek bisnis atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa karena didefinisikan sebagai "kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan". Dalam masyarakat di mana ada persaingan, pelayanan sangat penting (2).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit di Indonesia wajib melakukan akreditasi secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali, sebagaimana dijelaskan dalam pasal 40 UU No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Standar akreditasi terbaru terdiri dari 4 (empat) kelompok standar dan sasaran yang salah satunya adalah standar pelayanan berfokus pada pasien. Yang tergolong dalam standar pelayanan terhadap pasien diantaranya adalah hak pasien dan keluarga.(3)

Menurut undang-undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan dengan pengertian yaitu rekaman kegiatan dalam berbagai bentuk yang di buat dan diterima oleh Lembaga pemerintah maupun swasta yang berkaitan langsung dengan kegiatan berbangsa dan bernegara. Pada instansi terhadap dalam instansi swasta dan negara arsip sering, di dalam instansi swasta dan negara arsip sering disebut dengan nama dokumen (*file*) (4).

Rekam medis pasien harus dimiliki oleh sebuah fasilitas kesehatan. Rekam medis mencakup catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan kesehatan lainnya yang diberikan kepada pasien. Salah satu bagian administrasi dari layanan kesehatan rumah sakit adalah rekam medis. Rekam medis, seperti arsip, bersifat rahasia dan berisi hasil diagnosis pasien, catatan tentang prosedur medis yang dilakukan dokter dan tenaga kesehatan, dan semua rekaman kegiatan medis yang dilakukan pasien selama perawatan (5).

Tujuan rekam medis berdasarkan Permenkes No. 749a adalah untuk mendukung tercapainya tertib administrasi sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tidak mungkin administrasi rumah sakit yang tertib akan berhasil sebagaimana diharapkan jika tidak ada sistem pengelolaan rekam medis yang solid dan efektif. Namun, kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat penting (5).

Untuk melindungi arsip secara fisik agar dapat bertahan lama dan mudah ditemukan kembali secara cepat, tepat, dan lengkap, diperlukan prosedur dan peraturan untuk menyimpannya (2).

Pasien dan keluarganya berhak atas informasi tentang diagnosis dan prosedur tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis. Mereka juga berhak untuk memberikan persetujuan atau penolakan atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang diderita pasien dan keluarganya (2).

Berdasarkan Survei awal yang telah dilakukan penulis, dengan melakukan wawancara kepada petugas rekam medis. Dari 10 petugas rekam medis yang diwawancarai, 6 petugas menyatakan cara penyimpanan data berbeda yaitu penataan arsip yang berdasarkan permasalahan dan kemudian masing-masing setiap masalah diberikan nomor, petugas harus memperhatikan seluruh angka nomor sehingga mudah terjadinya kekeliruan. Dan 4 petugas menyatakan sistem yang digunakan di Rumah Sakit Umum Daerah Djoelham Binjai menggunakan *Numerical filling sistem*. Pada Rumah Sakit Djoelham Rekam Medis tidak buka 24 jam maka dari itu jika ada pasien IGD datang pasien lama berobat seharusnya di statusnya ke Rekam Medis.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan sistem kearsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai.

METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan desain cross-sectional (8). Penelitian ini melibatkan 32 petugas rekam medis total, dan 32 sampel diambil menggunakan teknik total sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat, menggunakan statistik uji chi-square.

HASIL

Dari 32 responden, 20 di antaranya atau 62,5% adalah perempuan, sementara 12 responden atau 37,5% adalah laki-laki, seperti yang tercantum dalam Tabel 1. Dalam kategori usia, jumlah responden yang berusia 25-28 tahun adalah 2 orang (6,3%), 29-32 tahun adalah 5 orang (15,6%), 33-36 tahun adalah 3 orang (9,4%), 37-40 tahun adalah 8 orang (25,0%), 41-44 tahun adalah 8 orang (25,0%) dan 45-48 tahun adalah 6 orang (18,8%). Dari segi pendidikan, 29 responden (90,6%) memiliki latar belakang pendidikan D3 rekam medis, sementara 2 responden (6,3%) memiliki latar belakang pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat, dan sisanya memiliki latar belakang pendidikan S1 Ekonomi.

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Dr. R.M. Djoelham

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	20	62,5
Laki-Laki	12	37,5
Umur		
25-28 Tahun	2	6,3
29-32 Tahun	5	15,6
33-36 Tahun	3	9,4
37-40 Tahun	8	25,0
41-44 Tahun	8	25,0
45-48 Tahun	6	18,8
Jumlah	32	100

Tabel 1. Lanjutan

Karakteristik	f	%
Pendidikan	f	%
D3 Rekam Medis	29	90,6
S1 Kesehatan Masyarakat	2	6,3
S1 Ekonomi	1	3,1
Jumlah	32	100

Tabel 2. analisis univariat pada variabel sistem kearsipan menunjukkan bahwa dari 32 responden yang menyatakan Ya tentang sistem kearsipan sebanyak 11 responden (34,4%) dan tidak sebanyak 21 responden (65,6%). Pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan dari total 32 responden, 15 responden (46,9%) mengungkapkan kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan, sementara 17 responden (53,1%) menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan tersebut

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sistem Kearsipan dan Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. R.M. Djoelham

Variabel	f	%
Sistem Kearsipan		
Ya	11	34,4
Tidak	21	65,6
Kualitas Pelayanan		
Ya	15	46,9
Tidak	17	53,1
Jumlah	32	100

Tabel 3. tabulasi silang antara sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan diketahui bahwa dari

32 responden, 11 responden (34,4%) menyatakan Ya tentang sistem kearsipan, dimana sebanyak 9 responden (28,1%) menyatakan Ya tentang kualitas pelayanan dan sebanyak 2 responden (6,3%) menyatakan Tidak tentang kualitas pelayanan. Selanjutnya dari 21 responden (65,6%) yang menyatakan Tidak tentang sistem kearsipan, sebanyak 6 responden (18,8%) menyatakan Ya tentang kualitas pelayanan dan sebanyak 3 responden (9,4%) menyatakan Tidak tentang kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $sig-p = 0,013 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan pasien di RSUD Dr. R.M Djoelham

Tabel 2.

Sistem Kearsipan	Kualitas Pelayanan				Total		Sig-p
	Ya		Tidak		f	%	
	f	%	f	%			
Ya	9	28,1	2	6,3	11	34,4	0,013
Tidak	6	18,8	15	46,9	21	65,6	
Total	15	46,9	17	53,1	32	100	

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan diketahui bahwa dari 32 responden, 11 responden (34,4%) menyatakan Ya tentang sistem kearsipan, dimana sebanyak 9 responden (28,1%) menyatakan Ya tentang kualitas pelayanan dan sebanyak 2 responden (6,3%) menyatakan Tidak tentang kualitas pelayanan. Selanjutnya dari 21 responden (65,6%) yang menyatakan Tidak tentang sistem kearsipan, sebanyak 6 responden (18,8%) menyatakan Ya tentang kualitas pelayanan dan sebanyak 3 responden (9,4%) menyatakan Tidak tentang kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $sig-p = 0,013 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada hubungan sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan pasien di RSUD Dr. R.M Djoelham.

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Esraida Simanjuntak tahun 2018 dengan judul Pengaruh Kinerja Petugas dalam Sistem Pengarsipan Berkas Rekam Medis terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja kedua petugas sebanyak 3 orang (27,3%) dan minoritas yang mengatakan kinerja petugas kurang baik sebanyak 8 orang (72,7%). pengaruh antara petugas kinerja dalam sistem pengarsipan berkas rekam medis terhadap peningkatan mutu pelayanan dapat dilihat dari uji statistik dengan analisis uji *chi-square* $p = 0,001 < 0,05$ (6).

Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu organisasi. Peranan pada arsip sangat penting bagi pelaksanaan kerja suatu instansi, karena arsip merupakan suatu alat kontrol bagi pelaksanaan kegiatan suatu instansi. Selain itu, arsip arsip sebagai sumber dokumen dapat digunakan untuk mengingatkan karyawan yang lupa mengenai suatu persoalan yang menyangkut dengan arsip. Dengan demikian maka pengertian orders di sini merefleksikan penggunaan arsip bagi kepentingan proses penyelesaian pekerjaan dengan pola penggunaan yang beraneka ragam, sehingga tidak mungkin lagi hanya merupakan representasi dari arsip yang pengaturannya disusun secara fisik. Pengaturan semacam ini menjadi penting sebagai akibat dari kemungkinan penggunaan data yang lebih luas guna melayani para pengguna yang memiliki perbedaan kepentingan (2)(7).

Dalam bentuk fisik, media penyimpanan arsip, apakah itu kertas atau film, memiliki tiga komponen penting: struktur, isi, dan konteks. Pada perkembangannya, media arsip berubah menjadi data yang disimpan di berbagai tempat, bahkan dalam berbagai jenis perangkat lunak. Oleh karena itu, arsip berubah dari bentuk fisik menjadi data yang diorganisir melalui metadata. Maka, informasi yang terdapat dalam satu media akan digabungkan kembali melalui metadata untuk membuktikan aktivitas atau fungsi organisasi. Secara prinsip, manajemen arsip melibatkan beberapa komponen utama seperti yang dijelaskan oleh Amsyah bahwa manajemen arsip terdiri dari tahapan penciptaan, penyimpanan, penemuan kembali, dan pemeliharaan (2).

Dikarenakan pentingnya manfaat arsip, maka diperlukan tata kelola arsip yang teratur dan menyeluruh. Arsip yang tertata dengan baik adalah sarana and referensi yang bisa membantu pimpinan

di instansi pemerintah atau swasta untuk melancarkan aktivitas mereka. Pengaturan arsip yang tepat juga akan meningkatkan kelancaran komunikasi dan pelaksanaan tugas yang dijalankan (3).

Menurut asumsi peneliti sistem kearsipan memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan pasien. Sistem kearsipan yang baik akan membuat proses pemberian pelayanan kepada pasien dilakukan secara cepat, sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada responden yang kurang atau belum puas dengan sistem kearsipan yang telah ada di RSUD Dr. R.M Djoelham karena masih terdapat banyak ketidaklengkapan dalam pengisian berkas rekam medis.

Usaha untuk memberikan pengertian terhadap pentingnya rekam medis diisi dengan lengkap selama ini memang masih kurang dilakukan, dan juga pengelolaan rekam medis yang baik tentu akan menunjang semakin baik kualitas pelayanan Rumah Sakit dan bermanfaat apabila informasi yang terkandung didalamnya lengkap dan akurat. Selain itu sarana dan prasarana dalam menunjang sistem kearsipan rekam medis juga belum memadai, sehingga membuat peningkatan kualitas pelayanan pasien menjadi tidak puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang hubungan sistem pengarsipan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan sistem kearsipan dengan kualitas pelayanan pasien di RSUD Dr. R.M Djoelham, dengan nilai $p = 0,013$.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. New Measles Surveillance Data From WHO. WHO. 2019.
2. Suparyanto. Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2017.
3. Noor setiyadi A. No Title. 2019.
4. Savitri BC. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta: Quantum Sinergis; 2020.
5. Irmawati M. Manajemen Informasi Kesehatan : Pengelolaan Dokumen Rekam Medis. J. Community Engagem. Heal. 2018.
6. Simanjuntak E. Pengaruh Kinerja Petugas dalam Sistem Pengarsipan Berkas Rekam Medis terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. 2018;1(1).
7. Muldiana I. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Duplikasi Penomoran Rekam Medis Di Rumah Sakit Atma Jaya 2016. J. INOHIM. 2016;4:48.