

Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Unit Rekam Medis Di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah

Salsa Bila Padhila¹⁾, Yulianto Harinugroho²⁾, Sarjita³⁾

¹⁾²⁾Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta, Indonesia

³⁾Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa, Yogyakarta, Indonesia

Corresponding author: yulianto@amayogyakarta.ac.id

Abstrak

Keberadaan unit rekam medis pada suatu rumah sakit sangat penting. Hal ini karena sebagai sumber informasi yang berasal dari data rekam medis, oleh sebab itu perlu adanya manajemen mutu yang baik dalam pengelolaan rekam medis sehingga dapat digunakan sebagai landasan perencanaan dan untuk menilai kinerja unit pelayanan medis. Permasalahan pengelolaan rekam medis masih terjadi di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah yaitu penempatan petugas rekam medis belum sesuai dengan kompetensinya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu Sumber daya Manusia di unit rekam medis RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah. Penelitian ini adalah kualitatif. Cara pengumpulan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber melalui wawancara terstruktur dengan kepala seksi penunjang klinis, kepala ruang rekam medis serta koordinator pengelolaan data rekam medis dan pelaporan RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah. Hasil penelitian menunjukkan RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah telah melakukan perencanaan terhadap rekrutmen petugas rekam medis dengan baik. Pelaksanaan Monitoring dari perencanaan karyawan dengan melihat kepatuhan terhadap SOP dan kedisiplinan. Identifikasi dari permasalahan yang timbul adalah ketidakpatuhan terhadap SOP serta kedisiplinan. Tindakan dan solusi yang telah dilakukan adalah memberikan teguran lisa, rotasi karyawan, surat peringatan hingga pemutusan kontrak kerja.

Kata Kunci: Manajemen, Mutu, Sumber Daya Manusia.

Abstract

The existence of a medical records unit in a hospital is very important. This is because as a source of information that comes from medical record data, there is a need for good quality management in managing medical records so that they can be used as a basis for planning and for assessing the performance of medical service units. Problems with managing medical records still occur at RSUD Drs. H. Abu Hanifah, Central Bangka Regency, namely that the placement of medical records officers is not in accordance with their competence. The aim of this research is to find out how Human Resources quality management is implemented in the medical records unit of Drs. H. Abu Hanifah, Central Bangka Regency. This research is qualitative. The data collection method used technical triangulation and source triangulation through structured interviews with the head of the clinical support section, head of the medical records room and coordinator of medical record data management and reporting at RSUD Drs. H. Abu Hanifah Central Bangka. The research results show that RSUD Drs. H. Abu Hanifah Central Bangka has planned the recruitment of medical records officers well. Monitoring implementation of employee planning by observing compliance with SOPs and discipline. Identification of problems that arise is non-compliance with SOPs and discipline. The actions and solutions that have been taken include giving Lisa a warning, employee rotation, a warning letter and even terminating the employment contract.

Keywords: Management, Quality, Human Resources.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang padat modal dan sumber daya manusia, dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bermutu, berkualitas, menjamin keamanan dan keselamatan saat memberikan pelayanan kesehatan. Kunci utama

kesuksesan rumah sakit adalah pada pemanfaatan sumber daya khususnya tenaga kesehatan secara efektif dan efisien, serta kepuasan pemakai jasa rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Palenewen & Mulyanti, 2023). Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative (Romero, Suminar, & Zakiran, 2023).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan bagi setiap orang. Setiap orang ingin dilayani dan mendapatkan kedudukan yang sama dalam pelayanan kesehatan. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan membawa konsekuensi bagi rumah sakit untuk meningkatkan sistem manajemen pelayanan rumah sakit yang baik. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah memberikan pelayanan yang berkualitas seperti cepat dan akurat, khususnya pada pelayanan unit rekam medis. Unit kerja rekam medis terdiri dari bagian pelayanan dan pengolahan rekam medis. Bagian pelayanan rekam medis meliputi bagian penerimaan, pelaporan dan surat keterangan medis, sedangkan bagian pengolahan berkas rekam medis meliputi bagian perakitan (*assembling*), pengkodean (*coding*), indeks, analisa, penyimpanan (*filling*), dan logistik rekam medis. Pada unit rekam medis tiap bagian memiliki hubungan yang saling berkaitan guna menunjang pelayanan kepada pasien.

Penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Rosita, Rahmawati, & Sugiyanto, (2022) mutu pelayanan kesehatan bisa dinilai dari mutu kinerja para pegawainya. Dengan demikian pengelolaan SDM mempunyai peranan penting dalam menjaga mutu pelayanan. Sehingga perlu adanya evaluasi sumber daya manusia dari pimpinan maupun bidang kepegawaian rumah sakit. Bahwa dalam pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan bisa dilakukan dengan cara:(1) perencanaan mutu SDM meliputi perhitungan produktivitas tenaga kerja, pemanfaatan aplikasi SISMDK, penetapan kualifikasi pegawai yang akan direkrut, perekrutan pegawai melalui tes seleksi, orientasi kerja bagi pegawai baru, penempatan kerja sesuai kebutuhan, dan pembagian shif kerja;(2) monitoring mutu SDM meliputi evaluasi kepatuhan terhadap SOP, evaluasi kedisiplinan, penilaian Prestasi Kerja Pegawai (PKP), dan penerapan punishment bagi pegawai yang melanggar peraturan; dan (3) peningkatan mutu SDM meliputi pelatihan peningkatan motivasi kerja, pelatihan kompetensi pegawai, dan pemberian reward bagi petugas yang berprestasi. Simpulan membuktikan bahwa di RSAU dr. Siswanto telah cukup baik dalam melaksanakan manajemen mutu SDM bidang kesehatan, khususnya di bagian rekam medis. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Susanto (2018) menyebutkan bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta telah melakukan perencanaan terhadap rekrutmen petugas rekam medis dengan baik. Pelaksanaan Monitoring dari perencanaan karyawan, SOP dan sarana prasarana telah di secara berkala yakni harian, bulanan dan tahunan. Identifikasi dari permasalahan yang timbul adalah kedisiplinan, loyalitas, ketelitian.Tindakan dan solusi yang telah dilakukan adalah mendapatkan surat peringatan (SP), pemotongan insentif.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah terutama pada unit rekam medis. Dalam setiap kegiatan pelayanan rekam medis dibutuhkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) yang merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi. Tinggi rendahnya kualitas tenaga kerja unit rekam medis sangat berpengaruh pada pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan. Hal ini dikarenakan tenaga kerja unit rekam medis memegang peranan penting dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Keberadaan unit rekam medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah sangat penting. Data rekam medis merupakan sumber informasi bagi rumah sakit. Oleh sebab itu, rekam medis yang diisi dengan lengkap dan sesuai standar pengisian rekam medis dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menilai kinerja unit pelayanan rekam medis dan landasan perencanaan.

Kedisiplinan dalam suatu pekerjaan merupakan penerapan manajemen mutu sumber daya manusia pada unit rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah. Adapun konsekuensi jika terdapat petugas atau staf yang tidak disiplin maka pihak rumah sakit yang berwenang akan mengirim surat undangan kepada yang bersangkutan untuk dibina lebih lanjut. Petugas atau staf yang dipanggil akan diberikan pembinaan dan akan dievaluasi selama 3 bulan kedepan. Jika dalam jangka waktu 3 bulan tidak didapatkan perubahan yang lebih baik maka petugas atau staf tersebut akan diberikan surat peringatan (SP), dilakukan pertukaran tugas, pemberhentian kontrak kerja. Berdasarkan data kualifikasi pegawai di unit rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah masih ditemukan penempatan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran IGD yang belum sesuai dengan kompetensinya yaitu berlatar belakang pendidikan bukan dari pendidikan rekam medis. Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan manajemen mutu Sumber daya Manusia di unit rekam medis RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Mutu

Mutu merupakan kebutuhan utama setiap orang, setiap institusi bahkan setiap negara. Sehingga muncul slogan *quality is everybody business* dimana usaha untuk memperoleh dan meningkatkan mutu merupakan agenda utama setiap orang. Mutu menjadi salah satu tantangan bagi institusi bisnis maupun pendidikan karena mereka dihadapkan pada persoalan bagaimana mengelola sebuah mutu dalam menghadapi persaingan global (Siregar, Usnur, & dkk, 2022). Mutu adalah sebuah produk atau jasa yang memenuhi syarat atau keinginan pelanggan, dimana pelanggan dapat menggunakan atau menikmati produk dan jasa tersebut dengan sangat puas dan menjadi pelanggan tetap (Djafri & Rahmat, 2017). Mutu merupakan gambaran menyeluruh dari barang maupun jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan secara baik efektif dan efisien memiliki hasil yang setinggi – tingginya (Yulianta, 2023)

Menurut Diana (2022) menjelaskan bahwa mutu memiliki 13 karakteristik sebagai berikut:

1. Kinerja (*performa*) yaitu berkaitan dengan aspek fungsional.
2. Waktu ajar (*timeliness*) yaitu selesai dengan waktu yang wajar.
3. Handal (*reliability*) yaitu usia pelayanan prima bertahan lama.
4. Daya Tahan (*durability*) yaitu tahan banting.
5. Indah (*aesthetics*) yaitu eksterior dan interior ditata menarik.
6. Hubungan Manusiawi (*personal interface*) yaitu menjunjung tinggi nilai moral dan profesionalisme.
7. Mudah Penggunaannya (*easy of use*) yaitu sarana dan prasarana dipakai.
8. Bentuk Khusus (*feature*) yaitu keunggulan tertentu.
9. Standar Tertentu (*conformance to specification*) yaitu memenuhi standar tertentu.
10. Konsistensi (*consistency*) yaitu konstan atau stabil.
11. Seragam (*uniformity*) yaitu tanpa variasi, tidak bercampur.
12. Mampu Melayani (*service ability*) yaitu mampu memberikan pelayanan prima.
13. Ketepatan (*accuracy*) yaitu ketepatan dalam pelayanan.

Mutu pada aspek pemerintah dilihat dari keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu organisasi. Masalah sumber daya manusia menjadi suatu tantangan bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya (Fahlefi, Yuliantoharinugroho, & Rofik, 2023). Mutu SDM ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki SDM sebagai salah satu kajian yang sangat sentral dalam menentukan keberhasilan SDM mencapai tujuan organisasi (Ahmad, 2020).

1. Perencanaan Mutu Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia (PSDM) sangat penting karena kemajuan suatu negara terletak pada keunggulan sumber daya manusianya. Semakin tinggi mutu SDMnya, kemajuan negara akan semakin cepat. Oleh karena itu, pemerintah harus merencanakan peningkatan mutu SDM supaya pembangunan negara berjalan lancar dan cepat. Tanpa mutu SDM yang baik, sulit bagi negara untuk mencapai kemajuan yang cepat. Peningkatan mutu SDM hanya dapat dilakukan dengan adanya PSDM yang baik dan benar. Misalnya PSDM di bidang penambahan penduduk, kesehatan, pendidikan, dan disiplin. (Ilham, 2022).

2. Monitoring Mutu Sumber Daya Manusia

Monitoring (pemantauan) sumber daya manusia sangat penting dilakukan karena dalam pelaksanaan pemantauan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan SDM menguasai dan memahami tugas yang diberikan oleh lembaga. Monitoring (pemantauan) adalah proses yang sedang berlangsung untuk mengumpulkan dan menggunakan standar informasi tertentu untuk menilai kemajuan berdasarkan tujuan, penggunaan sumber daya, pencapaian hasil, dan dampak (Kristofher, Somantri, & Sukendar, 2022).

3. Pemecahan Masalah Sumber Daya Manusia

Pemecahan masalah (*problem sloving*) merupakan strategi yang memiliki waktu lama dalam menyelesaikan suatu masalah, namun strategi ini berorientasi kepada keuntungan masing-masing pihak. Artinya dalam strategi ini para pihak bersama-sama mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya atas dasar pertimbangan berbagai alternatif yang telah disepakati (Bairizki, 2020).

Pemecahan masalah harus melibatkan semua karyawan tidak hanya manajer saja, karena sering kali membutuhkan perubahan pada budaya perusahaan, gaya kepemimpinan dan kebijakan SDM. (Suryani, 2020).

Rekam Medis

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien dan berdasarkan pasal 31 pada Permenkes No. 24 tahun 2022 dinyatakan bahwa isi rekam medis wajib dijaga kerahasiaannya oleh semua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan walaupun pasien telah meninggal dunia (Putri & Mulyanti, 2023). Rekam medis adalah fakta yang berkaitan dengan keadaan pasien, riwayat penyakit, dan pengobatan masa lalu serta saat ini tertulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien (Mathar, 2018). Unit rekam medis memiliki tanggung jawab untuk melancarkan pelayanan terhadap kunjungan pasien pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sabran & Deharja, 2021).

Menurut Sab'atun & Ropitasari, (2022) menjelaskan bahwa isi rekam medis merupakan catatan keadaan tubuh dan kesehatan, termasuk data tentang identitas dan data medis seorang pasien. Secara umum isi rekam medis dapat dibagi dalam dua kelompok data yaitu:

1. Data Medis atau Data Klinis adalah segala data tentang riwayat penyakit, hasil pemeriksaan fisik, diagnosis, pengobatan serta hasilnya, laporan dokter, perawat, hasil pemeriksaan laboratorium, *rontgen*, dsb. Data-data ini merupakan data yang bersifat rahasia (*confidential*).
2. Data Sosiologis atau Data Non-Medis adalah segala data yang tidak berkaitan langsung dengan data medis, seperti data identitas, data sosial ekonomi, alamat, dsb. Data ini oleh sebagian orang dianggap bukan rahasia, tetapi menurut sebagian lainnya merupakan data yang bersifat rahasia (*confidential*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dan rancangan kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif tentang Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia pada unit rekam medis. Pendekatan dilakukan secara intensif yang mengarah kepada individu tergabung dalam suatu kelompok sosial untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidang yang telah ditentukan, dengan berpedoman pada standar operasional prosedur yang ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan - temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk-bentuk cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Penelitian kualitatif prinsipnya untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam (Rukajat, 2018). Menurut Sofiyana, Sukhoiri dkk, (2022) menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah suatu pendekatan studi yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan tindakan yang dapat diamati, atau beberapa tradisi dalam ilmu sosial yang didasarkan pada pengamatan orang di lingkungan mereka sendiri dan berkomunikasi dengan orang-orang dalam bahasa mereka.

Dalam penelitian kualitatif hal yang harus dilakukan pada tahap pra- lapangan adalah menyusun rancangan penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka, penentuan lokasi penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan instrumen penelitian, rancangan pengumpulan alat data, rancangan prosedur analisis data dan rancangan perlengkapan yang diperlukan di lapangan, serta rancangan pengecekan kebenaran/validitas data (Mardawani, 2020). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tentang manajemen mutu sumber daya manusia pada unit rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah Bangka Belitung.

Berdasarkan pendekatan di atas, penulis kemudian menggali ide - ide dan gagasan yang berasal dari pemahaman sendiri, pandangan beberapa sumber daya manusia yang ada di lapangan, sehingga melihat permasalahan-permasalahan yang dapat dikaji dalam sebuah penelitian. Selanjutnya penulis mulai mengumpulkan data melalui wawancara terstruktur dan observasi nonpartisipan. Selanjutnya menyusun, mengklasifikasikan, dan menganalisis data menjadi sebuah pemecahan - pemecahan permasalahan yang dideskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai kondisi riil yang terjadi di lapangan. Subjek penelitian yang dapat dijadikan responden atau narasumber wawancara adalah masyarakat lingkungan setempat, para pejabat yang memiliki wewenang atau otoritas pada wilayah tertentu (Karmanis & Karjono, 2020). Subjek penulisan sebagai narasumber yaitu kepala seksi penunjang klinis, kepala ruang rekam medis serta koordinator pengelolaan data rekam medis dan pelaporan RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung. Objek Penelitian adalah isu, *problem*, atau permasalahan yang dibahas, dikaji, diteliti dalam riset sosial. Dari definisi tersebut, langsung bisa menangkap bahwa objek penelitian memiliki cakupan luas sejauh masih berhubungan dengan topik penelitian (Mukhtazar, 2020). Sasaran objek penelitian berfokus kepada manajemen mutu sumber daya manusia pada unit rekam medis yang ada di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu triangulasi teknik dimana peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu peneliti juga menggunakan triangulasi sumber yaitu menggunakan 3 (tiga) sumber wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Pada Unit Rekam Medis Di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah Bangka Belitung meliputi kegiatan perencanaan, monitoring dan pemecahan masalah.

1. Perencanaan Mutu Petugas Rekam Medis Pada Unit Rekam Medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung.

RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah bahwasanya di bagian rekam medis telah melakukan perencanaan terhadap penentuan kebutuhan petugas rekam medis. Perencanaan sumber daya manusia sangat penting, oleh karena itu hal yang telah dilakukan oleh RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah adalah melakukan perencanaan mutu SDM. Diadakannya perencanaan ini bertujuan agar organisasi akan memiliki gambaran yang jelas akan masa depan, serta mampu mengantisipasi kekurangan kualitas tenaga kerja yang diperlukan. Perencanaan SDM dalam penempatan tugas di unit rekam medis yang berdasar pada data kualifikasi yang ada, sumber daya manusia pada unit rekam medis memiliki kriteria lulusan D3, namun penempatan tugas di RSUD Drs. H. Abu Hanifah pada bagian pendaftaran IGD dan bagian *assembling* belum memenuhi kriteria yang seharusnya dibutuhkan.

Perencanaan mutu petugas rekam medis pada unit rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah dimulai pada saat perekrutan pegawai, yang mana calon pegawai harus memenuhi data kualifikasi yang telah ditentukan oleh unit rekam medis. Dalam upaya menjaga mutu SDM rekam medis, dalam perencanaan mutu petugas rekam medis terdapat program kerja yang dimaksudkan untuk meningkatkan mutu SDM yang salah satunya yaitu melalui kegiatan pelatihan kepada pegawai.

RSUD Drs. H. Abu Hanifah melakukan rotasi kerja yang bersifat insidental (tidak rutin) dimana rotasi kerja ini dilakukan apabila terdapat suatu masalah pada bagian-bagian yang ada di unit rekam medis, sehingga rotasi kerja yang dilakukan oleh unit rekam medis ini berdasarkan hasil evaluasi kinerja pegawai. Rotasi kerja ini dilakukan untuk penyegaran, menyeimbangkan keterampilan dengan keilmuan yang dimiliki pegawai di unit rekam medis.

Perencanaan kebutuhan petugas rekam medis dalam rangka menjaga mutu sumber daya manusia pada bagian rekam medis, maka pada tahap penyusunan perencanaan melibatkan pimpinan terkait yang meliputi Kepala unit rekam medis, Kepala seksi penunjang klinis, Kepala bidang penunjang klinis dan non klinis, Kepala seksi umum dan kepegawaian, Kepala bidang tata usaha dan Direktur RSUD Drs. H. Abu Hanifah.

2. Monitoring Mutu Petugas Rekam Medis Pada Unit Rekam Medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung.

Monitoring terhadap petugas rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah telah dilaksanakan dalam rangka pengendalian terhadap perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Pelaksanaan monitoring ini dilakukan langsung dengan pengamatan berjenjang oleh Kepala unit rekam medis, Kepala seksi penunjang klinis, Kepala bidang penunjang klinis dan non klinis, kemudian oleh Direktur. Adapun indikator yang digunakan dalam penilaian/monitoring terhadap petugas di unit rekam medis yakni berdasarkan atas kepatuhan pegawai terhadap SOP dan kedisiplinan terhadap waktu. Ada berbagai macam alat bantu yang digunakan dalam pelaksanaan sistem monitoring yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap petugas rekam medis.

Monitoring mutu petugas rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah, dengan melihat tingkat kepatuhan petugas terhadap SOP, sejak proses *assembling* sampai dengan *filling*. Ketidapatuhan yang sering terjadi dalam pengelolaan rekam medis adalah tahap *filling* atau penyimpanan rekam medis. Hal ini dapat menyebabkan terkendalanya pelayanan apabila akan melakukan pencarian atau penemuan kembali berkas rekam medis. Dilihat dari segi kedisiplinan waktu, jam datang dan jam pulang pegawai rekam medis sangat menentukan kualitas pelayanan terhadap pasien. Dalam melayani pasien, bagian rekam medis terutama pada bagian pendaftaran IGD dan

pendaftaran rawat jalan sudah tepat waktu dalam melayani pasien, pelayanan dibuka pada jam 07.45 WIB dan pelayanannya dilakukan secara baik.

Monitoring mutu pegawai rekam medis dilakukan dalam rangka menilai prestasi kerja pegawai rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah. Pada tahun 2022, penilaian prestasi kerja dilaksanakan berdasarkan observasi/pengamatan saja. Pengamatan ini dinamakan pengamatan berjenjang yang dilakukan oleh kepala rekam medis, kemudian berjenjang ke kepala seksi penunjang klinis, berjenjang ke kepala bidang penunjang klinis dan non klinis dan kemudian direktur.

3. Pemecahan masalah Manajemen Mutu Petugas Rekam Medis Pada Unit Rekam Medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung.

Permasalahan yang sering muncul dalam manajemen mutu sumber daya manusia khususnya pada bagian rekam medis terdapat dua hal, yaitu kurangnya kepatuhan terhadap SOP dalam pengelolaan rekam medis dan tingkat kedisiplinan terhadap jam kerja. Solusi yang dilakukan dalam masalah kedisiplinan yaitu memberikan teguran secara lisan, jika tidak ada perubahan terhadap kedisiplinan waktu maka akan dikeluarkan surat undangan, melakukan perolangan tugas/ rotasi, melakukan suatu evaluasi selama minimal 3 bulan terhadap petugas yang tidak disiplin waktu, apabila masih melanggar maka akan dikeluarkannya surat peringatan, kemudian jika dengan surat peringatan tetap tidak ada perubahan atas kedisiplinan waktu maka akan dikeluarkan surat pemutusan kontrak kerja. Solusi untuk masalah kepatuhan terhadap SOP yaitu memberikan teguran secara langsung kepada petugas bagian penyimpanan/*filling* agar mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan melalui SOP.

Pelaksanaan Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia unit Rekam Medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung meliputi 3 (tiga) tahapan yaitu perencanaan mutu SDM, monitoring mutu SDM serta pemecahan masalah mutu SDM. Hal ini selaras dengan pelaksanaan manajemen mutu SDM di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yang dilakukan oleh Susanto (2018) dengan hasil penelitian bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah telah melakukan perencanaan terhadap rekrutmen petugas rekam medis dengan baik. Pelaksanaan Monitoring dari perencanaan karyawan, SOP dan sarana prasarana telah di secara berkala yakni harian, bulanan dan tahunan. Identifikasi dari permasalahan yang timbul adalah kedisiplinan, loyalitas, ketelitian. Tindakan dan solusi yang telah dilakukan adalah mendapatkan surat peringatan (SP), pemotongan insentif. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh (Pratiwi, Nyorong, & Jamalludin (2022) bahwa proses manajemen sumber daya manusia pada proses perencanaan cukup baik karena proses perencanaan menggunakan metode *health service demand* merupakan perencanaan kebutuhan yang di dasarkan atas permintaan akibat beban pelayanan, proses rekrutmen kurang baik karena rumah sakit masih memprioritaskan perekrutan karyawan berdasarkan lulusan dari yayasan rumah sakit, proses seleksi di nilai cukup baik rumah sakit menyeleksi berdasarkan data, ujian tulis dan ujian kesehatan, orientasi dan pelatihan di nilai cukup baik dalam pelaksanaannya karena RS bersifat adil, proses kompensasi kurang baik di karenakan masih terdapat karyawan yang mendapatkan gaji tidak sesuai umur, perintergrasian cukup baik, pemeliharaan kurang baik di karenakan rumah sakit hanya memberikan asuransi berupa BPJS.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang manajemen mutu petugas rekam medis pada unit rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Bangka Tengah Bangka Belitung, dapat disimpulkan bahwa perencanaan mutu pegawai rekam medis telah dilakukan dengan baik guna menjamin diperolehnya sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi sebagai petugas rekam

medis. Hal ini tentu akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan monitoring terhadap pelaksanaan perencanaan melalui pengamatan pada kepatuhan terhadap SOP, kedisiplinan terhadap jam kerja yang semuanya masuk dalam penilaian prestasi kerja karyawan. Terhadap permasalahan yang muncul dalam manajemen mutu SDM unit rekam medis, karyawan yang tidak melaksanakan SOP ataupun tidak disiplin terhadap jam kerja akan mendapatkan teguran lisan, perotasian, surat peringatan sampai dengan pemutusan kontrak kerja. Sehingga dengan demikian, peneliti menyarankan agar titik awal perencanaan sumber daya manusia serta pengadaannya betul – betul ditekankan kepada calon pegawai yang memenuhi kualifikasi khususnya pendidikannya serta komitmennya untuk bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV. Media Sains Indonesia.
- Bairizki, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Diana, N. (2022). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Djafri, N., & Rahmat, A. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fahlefi, W., Yuliantoharinugroho, & Rofik, M. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Bunda Pringsewu Lampung. *Prima Ekonomika*, 1 - 28.
- Ilham, N. (2022). *Dasar - Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Karmanis, & Karjono. (2020). *Metode Penelitian*. Semarang: CV. Pilar Nusantara.
- Kristofher, Somantri, A., & Sukendar, A. (2022). Perancangan Dashboard Monitoring Kinerja Pegawai (Studi Kasus : Perusahaan Dagang XXX). *Pasinformatik*, 9 - 16.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Mathar, I. (2018). *Manajemen Informasi Kesehatan Pengelolaan Dokumen Rekam Medis*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Palenewen, A. A., & Mulyanti, D. (2023). Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA : Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 53 - 59.
- Pratiwi, H. R., Nyorong, M., & Jamalludin. (2022). Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa. *Journal Of Healthcare Technology and Medicine*, 1243 - 1251.
- Putri, R. D., & Mulyanti, D. (2023). Tantangan SIMRS dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Permenkes 24 Tahun 2022: Literature Review. *Jurnal Medika Nusanantara*, 18 - 27.
- Romero, A. N., Suminar, S. R., & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 31 - 36.
- Rosita, R., Rahmawati, N. T., & Sugiyanto, Z. (2022). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan pada Unit Rekam Medis. *Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 444 - 448). Surakarta: Universitas Duta Bangsa.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sab'atun, & Ropitasari. (2022). *Buku Ajar Dokumentasi Kebidanan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

- Sabran, & Deharja, A. (2021). *Praktik Klinis Rekam Medis*. Kediri: CV. Pelita Medika.
- Siregar, R. W., Usnur, U. H., & dkk. (2022). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.
- Sofiyana, M. S., Sukhoiri, & dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Suryani, N. L. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Desanta Muliavisitama.
- Susanto, A. (2018). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Di Unit Rekam Medis PKU Muhammadiyah Surakarta. *INFOKES : Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan* , 70 - 79.
- Yulianta, E. (2023). Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran Siswa Kelas X Farmasi Di SMK Muhammadiyah Minggir Tahun 2023. *ALBAMA : Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 48 - 58.