

MANAJEMEN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA BIDANG KESEHATAN PADA UNIT REKAM MEDIS

¹Riska Rosita*, ²Nur Tyas Putri Rahmawati, ³Zaenal Sugiyanto

*¹Universitas Duta Bangsa Surakarta, riska_rosita@udb.ac.id

²Universitas Duta Bangsa Surakarta, nurtyas039@gmail.com

³Universitas Dian Nuswantoro, zaenal.sugiyanto@dsn.dinus.ac.id

ABSTRAK

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. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen mutu sumber daya manusia di unit rekam medis Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr.Siswanto Lanud Adi Soemarmo pada tahap perencanaan, monitoring dan peningkatan mutu SDM. Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan 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 shift 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.

Kata Kunci : manajemen mutu, perencanaan SDM, monitoring SDM

ABSTRACT

The quality of health services can be assessed by the quality of the performance of its employees. Thus, employee management has an important role in maintaining service quality. So it is necessary to evaluate human resources from the head of the section. So the purpose of this research is to know the quality management of human resources in the medical record unit of the RSAU dr.Siswanto Adi Soemarmo at the planning, monitoring, and quality improvement stages of human resources. This research method uses a descriptive research design with a cross-sectional approach. Data was collected using observation and interviews. The results of the study show that the management or management of human resources in the health sector can be done by: (1) employee quality planning includes calculation of labor productivity, utilization of the SISMDK application, determination of employee qualifications, employee recruitment through selection tests, work orientation for new employees, work placement as needed, and division of work shifts; (2) monitoring the quality of human resources includes evaluating compliance with SOPs, evaluating discipline, evaluating Employee Performance (PKP), and implementing punishment for employees who violate regulations; and (3) improving the quality of human resources including training to increase work motivation, employee competency training, and providing rewards for employees who have achievements. The conclusion proves that at the RSAU dr. Siswanto has been quite good in implementing the quality management of human resources in the health sector, especially in the medical record section.

Keywords: quality management, employee planning, employee monitoring

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang sudah berjalan. Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada pelayanan medis saja, tetapi juga pada penyelenggaraan rekam medis yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit.

Penyelenggaraan rekam medis akan berjalan secara efektif dan efisien apabila ketersediaan sumber daya manusia bisa profesional sesuai dengan kebutuhan pokok dan fungsinya.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr.Siswanto Lanud Adi Soemarmo yang bertipe D, jumlah SDM pada bagian unit rekam medis sebanyak 9 orang petugas, yang terdiri dari 2 pengawas yang merupakan anggota militer, 6 petugas lulusan diploma rekam medis, dan 1 petugas lulusan non rekam medis. Jumlah rata-rata kunjungan pasien per hari adalah 60 orang. Adapun permasalahan rekam medis di RSAU dr.Siswanto Lanud Adi Soemarmo adalah (1) terjadi keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan lebih dari 10 menit dan untuk rawat inap lebih dari 15 menit; (2) kelengkapan pengisian dokumen rekam medis masih <100%; dan (3) kode diagnosis penyakit pada karakter ke-4 belum akurat. Hal tersebut belum sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu adanya evaluasi sumber daya manusia dari pimpinan maupun bidang kepegawaian rumah sakit. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen mutu sumber daya manusia di unit rekam medis RSAU dr.Siswanto Lanud Adi Soemarmo pada tahap perencanaan, monitoring dan peningkatan mutu SDM.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSAU dr.Siswanto Lanud Adi Soemarmo. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) perencanaan mutu sumber daya manusia, (2) monitoring mutu sumber daya manusia, dan (3) peningkatan mutu sumber daya manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan Mutu Sumber Daya Manusia

Bidang kepegawaian RSAU dr.Siswanto telah melakukan perencanaan sumber daya manusia melalui aplikasi SISMDK (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan), yaitu sistem yang memberitahukan mengenai informasi sumber daya manusia (SDM) di bidang kesehatan. SISMDK ini diluncurkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI melalui Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSMDK). Selain itu

Perencanaan SDM akan lebih baik jika diawali dengan perhitungan produktivitas kerja menggunakan metode ABK Kesehatan sesuai Permenkes No 33 tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Shofiah, Prihatini and Viphindartin, 2019). Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar daripada sumber kerja yang digunakan (Iskandar, 2018). Sehingga jumlah SDM harus sesuai dengan uraian tugas pada setiap unit terkait.

RSAU dr.Siswanto menetapkan syarat utama dalam rekrutmen petugas rekam medis yaitu dengan lulusan D3 Perekam Medis yang mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR). Hal ini sesuai dengan (Susanto, 2018) yang menyatakan bahwa syarat kualifikasi dan pendidikan staf rekam medis harus merupakan kelulusan diploma tiga sebagai ahli madya rekam medis dan informasi kesehatan.

Perekrutan petugas di RSAU dr.Siswanto dilakukan oleh wakil direktur dan kepala rekam medis. Rekrutmen petugas rekam medis dilakukan dengan cara membuka lowongan pekerjaan yang disebarluaskan melalui media sosial. Setelah ada beberapa kandidat yang mendaftar kerja lalu bagian personalia meneruskan kepada wakil direktur untuk diseleksi oleh kepala rekam medis. Tahapan seleksi petugas diawali dengan persyaratan administrasi, tes bidang profesi dan tes wawancara.

Petugas yang diterima atau lolos seleksi harus melaksanakan masa orientasi terlebih dahulu selama 3 bulan hingga akhirnya diangkat sebagai pegawai tetap. Hal ini relevan dengan

(Montolalu, R. Kawet, L; Nelwan, 2010) yang menjelaskan bahwa orientasi kerja dalam sebuah organisasi diberikan agar pegawai mampu mengenal dan beradaptasi dengan organisasi, serta mengetahui dan terampil saat menjalankan tugas dan pekerjaan dari organisasi. Penempatan kerja petugas yang permanen belum dilakukan di RSAU dr.Siswanto dikarenakan masih kurangnya petugas rekam medis sehingga petugas harus merangkap semua pekerjaan. Petugas rekam medis di RSAU dr.Siswanto merupakan pegawai tetap dan tidak ada sistem kontrak.

Penempatan kerja di unit rekam medis di RSAU dr.Siswanto hanya berlaku untuk shift kerja bagian pendaftaran IGD, yaitu dengan pembagian shift pagi, siang dan malam. Pembagian shift untuk petugas di pendaftaran IGD dilakukan 2x pagi, 2x siang, 2x malam dan 2x libur dalam seminggu. Hasil penelitian (Sari and Arianto, 2020) menunjukkan bahwa rotasi pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas. Dengan diterapkannya shift kerja bagi petugas ada beberapa manfaat yaitu petugas mempunyai jam kerja yang fleksibel artinya jika petugas mungkin tidak dapat masuk atau memenuhi jadwal kerja yang diberikan maka petugas dimungkinkan untuk bertukar shift dengan petugas lainnya, tidak mengganggu kesehatan petugas dan menguatkan kerjasama antar petugas. Selain itu shift kerja juga bisa mempengaruhi tingkat stress pegawai. Shift kerja berguna untuk meningkatkan produktifitas secara maksimal dan efisien (Marchelia, 2014). Sedangkan menurut (Prayudi, 2017) jam kerja yang sesuai dapat meningkatkan semangat petugas. Sebaiknya dilakukan rotasi kerja secara berkala agar petugas dalam melakukan pekerjaan menjadi lebih teliti.

Monitoring Mutu Sumber Daya Manusia

Petugas rekam medis di RSAU dr.Siswanto wajib melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun jenis SOP yang sudah tersedia yaitu (1) SOP Assembling dengan nomor dokumen 41/SPO/MKI/2016 disahkan tanggal 19 Oktober 2016 oleh Kepala RSAU dr.Siswanto, Standar Operasional Prosedur (SOP) Coding dengan nomor dokumen 32/SPO/MKI/2016 disahkan tanggal 19 Oktober 2016 oleh Kepala RSAU dr.Siswanto; (2) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaporan data rekam medis dengan nomor dokumen 14/SPO/MKI/2016 disahkan tanggal 19 Oktober 2016 oleh Kepala RSAU dr.Siswanto; dan (3) Standar Operasional Prosedur (SOP) Filing dengan nomor 62/SPO/MKI/2016 disahkan tanggal 19 Oktober 2016 oleh Kepala RSAU dr.Siswanto. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Taufiq, 2019) menyimpulkan bahwa SOP sebagai alat penilaian kinerja yang berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan.

RSAU dr.Siswanto merupakan rumah sakit militer angkatan udara, sehingga sangat menjunjung tinggi nilai kedisiplinan. Petugas rekam medis yang ditemukan melakukan pelanggaran terhadap kedisiplinan akan diberikan hukuman (*punishment*). Hal ini diharapkan agar petugas selalu patuh dengan peraturan dan melakukan pekerjaan dengan benar. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Astuti, Sjahrudin and Purnomo, 2018) yang membuktikan bahwa *punishment* dapat memperbaiki kinerja petugas dan memberikan pelajaran kepada petugas yang melakukan pelanggaran.

Evaluasi kerja petugas sudah dilakukan dengan baik untuk menyelesaikan suatu masalah yang ada sekaligus meningkatkan kinerja petugas rekam medis. Kedisiplinan petugas dalam mengerjakan pekerjaan sudah cukup baik, komunikasi dan kerja sama antar petugas dilakukan dengan baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Arnold, CM; Kojo and Sendow, 2018) yang menyatakan bahwa evaluasi kinerja yang baik memberikan kualitas pelayanan yang mumpuni untuk mencapai tujuan kerja. Sedangkan menurut penelitian (Fuanida, 2012) membuktikan bahwa kedisiplinan dalam bekerja merupakan faktor yang sangat penting bagi setiap institusi yang berkaitan dengan produktivitas kerja petugas. Akan lebih baik lagi jika evaluasi kerja dapat dilakukan dengan menggunakan penilaian Prestasi Kerja Pegawai (PKP) (Saputra *et al.*, 2015).

Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara di bagian rekam medis, RSAU dr.Siswanto pernah menyelenggarakan pelatihan tentang motivasi kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian (Khasanah and Priyadi, 2021) yang menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari pelatihan yang dilakukan petugas terhadap motivasi kerja petugas. Namun RSAU dr.Siswanto belum pernah memfasilitasi pelatihan tentang peningkatan kompetensi rekam medis. Sebenarnya dengan adanya pelatihan untuk petugas diharapkan kinerja petugas dapat meningkat dan akan mempengaruhi peningkatan mutu sebuah rumah sakit. Sedangkan menurut penelitian (Noratta and Prabowo, 2019) menjelaskan bahwa pelatihan merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang baik. Pelatihan perlu diselenggarakan secara berkala dan berkesinambungan untuk mengatur manajemen sumber daya manusia (Arifudin; Sudirman; Andri, 2021).

Adapun contoh pelatihan yang bisa dilakukan untuk peningkatan kompetensi petugas rekam medis antara lain seperti pelatihan coding, mengingat keakuratan kodefikasi penyakit akan berpengaruh pada pembiayaan pasien dengan asuransi kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kode diagnosi yang tidak akurat bisa menghambat proses pengeklaiman. Hal ini sejalan dengan (Nuryati, 2015) yang menyatakan bahwa SDM kesehatan perlu memahami struktur klasifikasi sehingga dapat membantu proses kodefikasi penyakit dan masalah terkait. Selain itu menurut (Nur, Yusuf and Rusman, 2021) menyarankan kepada pimpinan untuk memperhatikan studi lanjut stafnya.

RSAU dr.Siswanto telah menerapkan reward bagi petugas yang berprestasi, yaitu berupa tambahan bonus. Pihak yang memberi *reward* kepada petugas adalah kepala rekam medis atau bisa juga kepala rumah sakit. Hal ini diharapkan agar petugas meningkatkan kinerja dan motivasi dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut relevan dengan penelitian (Astuti, Sjahruddin and Purnomo, 2018) yang membuktikan bahwa pemberian reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifudin; Sudirman; Andri, M. (2021) 'Evaluasi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Penempatan Kerja Petugas Di Upt Puskesmas Lembasada', *Promotif*, 7(1), pp. 1–14. doi: 10.46306/ncabet.v1i1.4.
- Arnold, CM; Kojo, C. and Sendow, G. (2018) 'Performance Evaluation Effect and Work Experience on Position Promotion', *Jurnal EMBA*, 6(4), pp. 3028–3037.
- Astuti, W. S., Sjahruddin, H. and Purnomo, S. (2018) 'Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening', *Organisasi dan Manajemen*, 1(1), pp. 31–46.
- Fuanida, A. (2012) 'Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Sapu Dunia Semarang', *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 1(1), pp. 1–12.
- Iskandar, D. (2018) 'Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan', *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1), pp. 23–31. doi: 10.32812/jibeka.v12i1.8.

- Khasanah, L. and Priyadi, G. (2021) 'Evaluasi Pelatihan Peningkatan Kompetensi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Cangkol', ... "(*Journal of Health Research*" *Forikes* ..., 12, pp. 511–515. Available at: <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/1443>.
- Marchelia, V. (2014) 'STRES KERJA DITINJAU DARI SHIFT KERJA PADA KARYAWAN', *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 2(1), pp. 130–143. Available at: <http://www.springer.com/series/15440%0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311>.
- Montolalu, R. Kawet, L; Nelwan, O. (2010) 'PENGARUH KEPERIBADIAN, ORIENTASI KERJA DAN PENEMPATAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA PROVINSI SULAWESI UTARA', *Jurnal EMBA*, 4(1), pp. 1318–1329.
- Noratta, S. and Prabowo, B. (2019) 'Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Timur Raya Lestari', *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(3), pp. 162–172. doi: 10.32493/jee.v1i3.3469.
- Nur, M., Yusuf, S. and Rusman, A. D. P. (2021) 'Analisis Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidrap', *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 4(2), pp. 190–200.
- Nuryati (2015) 'PELATIHAN KLASIFIKASI DAN KODEFIKASI PENYAKIT SERTA MASALAH TERKAIT BERDASARKAN ICD-10 PADA SDM', *Indonesian Journal of Community Engagement*, 1(1), pp. 143–155.
- Prayudi, A. (2017) 'Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rajawali Nusindo Cabang Medan', *Jurnal Manajemen*, 3(1), pp. 20–27.
- Saputra, M. *et al.* (2015) 'Program Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), p. 32. doi: 10.15294/kemas.v11i1.3462.
- Sari, M. and Arianto, T. (2020) 'Pengaruh Rotasi Dan Mutasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn 7 Cabang Bengkulu', *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)*, 1(1), pp. 109–116.
- Shofiah, R., Prihatini, D. and Viphindartini, S. (2019) 'Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Sdmk) Puskesmas Di Kabupaten Jember', *Bisma*, 13(3), p. 181. doi: 10.19184/bisma.v13i3.11633.
- Susanto, A. (2018) 'Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia di Unit Rekam Medis PKU Muhammadiyah Surakarta', *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(2), pp. 70–79. Available at: <http://ojs.uib.ac.id/index.php/infokes/article/view/206>.
- Taufiq, A. R. (2019) 'Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit', *Jurnal Profita*, 12(1), pp. 56–66. doi: 10.22441/profita.2019.v12.01.005.