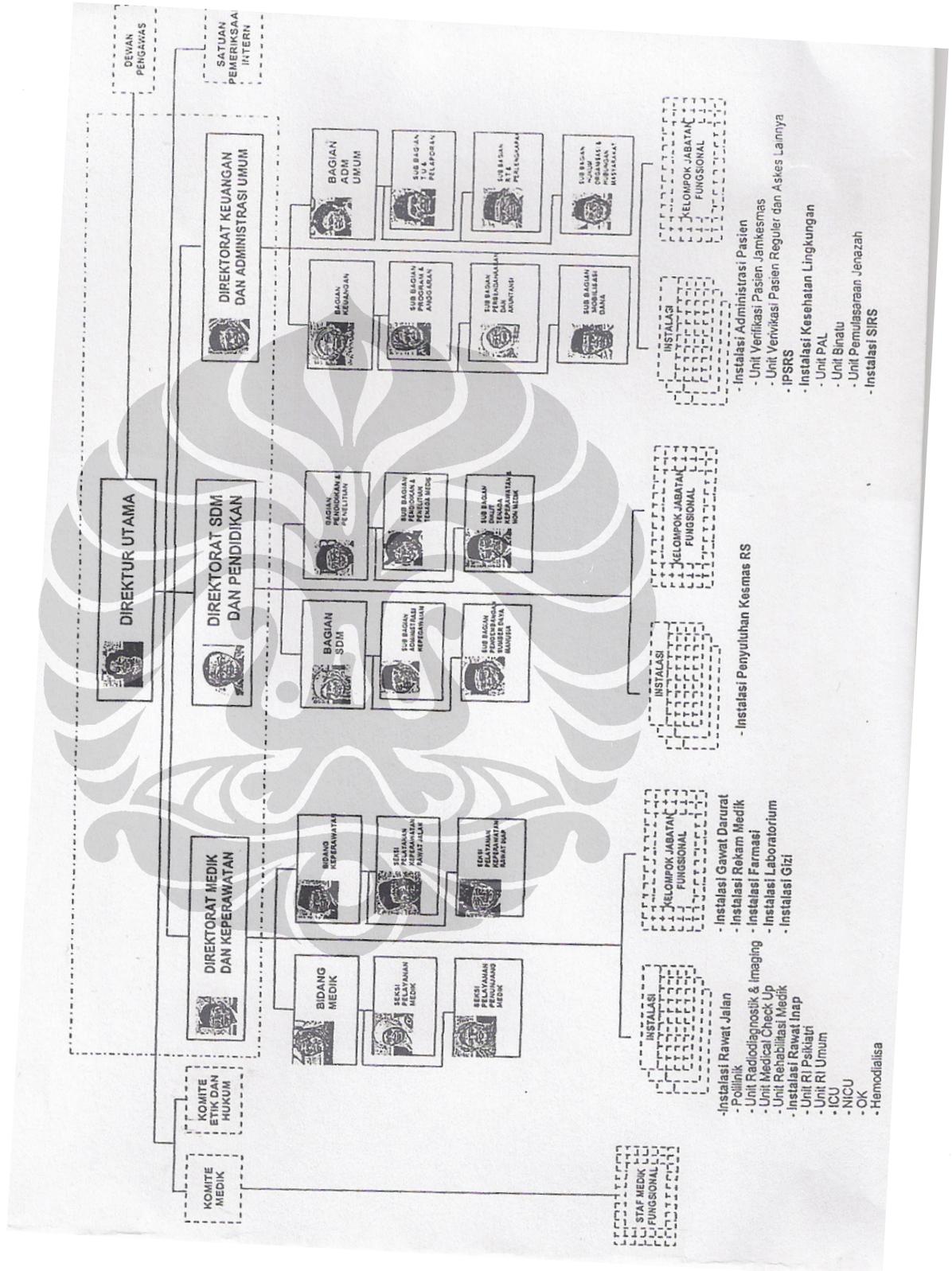


Lampiran 1 Struktur Organisasi RS. Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor



PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (DOKTER)

A. IDENTITAS INFORMAN

Nama Informan	
Pendidikan Terakhir	
Status Kepegawaian	
Lama Kerja	

B. PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

1. Menurut dokter, bagaimana kelengkapan rekam medis rawat jalan di poli jiwa ?
2. Apakah isi rekam medis rawat jalan?
3. Menurut dokter bagian mana dari rekam medis yang mengandung aspek hukum?
4. Apakah ada Buku pedoman pengisian rekam medis oleh dokter?
5. Apakah ada Kendala pengisian RM?
6. Apakah Formulir selalu tersedia setiap dokter akan menggunakan?
7. Bagaimana Sarana dan prasarana, apakah sudah mencukupi kebutuhan?
8. Apakah ada Pelatihan rekam medis untuk dokter?
9. Apakah ada Pengontrolan Rekam Medis dari panita Rekam Medis?
10. Apa Saran dokter agar rekam medis dapat diisi optimal?

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (PERAWAT)

A. IDENTITAS INFORMAN

Nama Informan	
Pendidikan Terakhir	
Status Kepegawaian	
Lama Kerja	

B. PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

1. Menurut, bapak/ ibu bagaimana kelengkapan rekam medis rawat jalan di poli jiwa ?
2. Apakah isi rekam medis rawat jalan?
3. Apakah ada Buku pedoman pengisian rekam medis?
4. Apakah ada Kendala pengisian RM?
5. Apakah Formulir selalu tersedia setiap dokter akan menggunakan?
6. Bagaimana Sarana dan prasarana, apakah sudah mencukupi kebutuhan?
7. Apakah ada Pelatihan rekam medis untuk perawat?
8. Apakah ada Pengontrolan Rekam Medis dari panita Rekam Medis?
9. Apa Saran anda agar rekam medis dapat diisi optimal?

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
(Petugas Pendaftaran Pasien)

A. IDENTITAS INFORMAN

Nama Informan	
Pendidikan Terakhir	
Status Kepegawaian	
Lama Kerja	

B. PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

1. Apa yang ibu ketahui tentang Isi rekam medis rawat jalan?
2. Bagian mana saja dari rekam medis yang berhak diisi oleh petugas rekam medis?
3. Apakah RS memiliki pedoman tertulis mengenai penulisan identitas pasien?
4. Bagaimana Alur pendaftaran pasien rawat jalan?
5. Menurut ibu bagaimana sistem pengawasan dari kepala unit TPP?
6. Apa saja kendala yang dihadapi petugas dalam menginput identitas pasien?
7. Menurut ibu apakah rekam medis rawat jalan sudah cukup lengkap?
8. Apa saja manfaat yang dapat kita peroleh dari rekam medis rawat jalan?
9. Apakah pemanfaatan rekam medis rawat jalan sudah dilakukan secara optimal?
10. Apakah sarana dan prasarana sudah memenuhi kebutuhan?
11. Apakah formulir jati diri pasien itu selalu tersedia setiap pasien akan menggunakan?
12. Apakah pernah dilakukan pelatihan untuk pendaftaran pasien?
13. Apakah SDM di pendaftaran pasien sudah memenuhi?
14. Apa Saran Ibu untuk bagian pendaftaran agar rekam medis dapat terisi lengkap?

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

(KEPALA INSTALASI REKAM MEDIS DAN KEPALA URUSAN RM)

A. IDENTITAS INFORMAN

Nama Informan	
Pendidikan Terakhir	
Status Kepegawaian	
Lama Kerja	

B. PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

1. Apakah di RS. Dr. H. Marzoeqi Mahdi ada panitia rekam medis ?
2. Apakah panitia rekam medis ada program kerja?
3. Siapa saja yang tergabung dalam panitia rekam medis?
4. Bagaimana peran dari Panitia Rekam Medis?
5. Bagaimana monitoring dan evaluasi panitia rekam medis terhadap penyelenggaraan rekam medis?
6. Apakah ada Kebijakan dalam pelepasan informasi?
7. Apakah ada ketentuan pencatatan dokumen rekam medis, misalnya cara pengisian dokter?
8. Bagaimana koordinasi dengan unit-unit lain terkait kelengkapan rekam medis?
9. Bagaimana sistem pencatatan pengkodean penyakit?
10. Apakah ada identifikasi pengembangan staff untuk rekam medis? pelatihan?
11. Siapa saja pihak yang sudah memanfaatkan rekam medis rawat jalan?
12. Apakah ketersediaan SDM sudah mencukupi?
13. Bagaimana ketersediaan Sarana dan prasarana, apakah sudah optimal?
14. Bagaimana anggaran yang disediakan untuk penyelenggaraan rekam medis?

HASIL WAWANCARA INFORMAN

(Dokter)

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Menurut dokter, bagaimana kelengkapan rekam medis rawat jalan di poli jiwa ?	“Pengisian sebahagian tidak mengisi lengkap... karena kayaknya soal ya sebagian terutama pasien-pasien yang tidak control, kadang-kadang beberapa teman sejawat tidak mengisi lengkap...”
2.	Apakah isi rekam medis rawat jalan?	“Pertama..eh.... waktu jelas..kedua.. SOAP..kita bikin SOAP ..iya..kan...jadi subjektif keluhan pasien objektif pengamatan..assessment dan planning rencana. Kemudian siapa yang membuat apa namanya rekam medis tersebut..dokter a.. dokter b.. nama nama dan tandatangan atau paraf.. mestinya lengkap gitu..”
3.	Menurut dokter, Jam kedatangan ke poli ada manfaatnya tidak?	“Eh.. saya pikir mustinya begitu..sehingga kita bisa mengetahui dia mulai datang jam berapa, malah sebetulnya bukan datang ke poli..datang ke rumah sakit mustinya..sehingga kita bisa mengetahui berapa lama pasien itu mendapat pelayanan. Sehingga jam tungguanya berapa lama..itu kan berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan tersebut”
4.	Menurut dokter bagian mana dari rekam medis yang mengandung aspek hukum?	“Waktu aspek hukum..diagnosis masuk aspek hukum,... planningnya rencananya masuk hukum..karena penilaian misalnya dia menentukan diagnosis tertentu..kemudian rencana tindakan tertentu.. pada tanggal sekian ditentukan.. pada jam sekian nah itu bisa ada apa eh.. dampak hukumnya kalau ada sesuatu berkaitan dengan tindakan atau pelayanan terhadap pasien tersebut”
5.	Apa yang dokter ketahui tentang Indikator mutu rajal?	“Ya itu tadi..waktu atau lama tunggu... salah satunya itu yang paling saya rasa yang paling kurang diperhatikan..”
6.	Apakah ada Buku pedoman pengisian rekam medis oleh dokter?	“Sebetulnya bukan buku, tetapi SOP nya .. ada SOP-SOP untuk dokter di rawat jalan, SOP untuk dokter di rawat inap..ada SOP-SOP nya cuman.. mungkin belum diupdate bisa saja,, jadi ada SOP nya sebetulnya..”
7.	Apakah ada Kendala pengisian RM?	“Kendalanya pengisian karena tadi itu.. kalo di rawat jalan psikiatri kemudian dokter yang memeriksa pasiennya terlalu banyak.. kedua juga karena sistem penyimpanan kita belum begitu baik sehingga ada beberapa kasus yang rekam medisnya ga ketemu, sehingga terpaksa pakai status baru, bisa juga teknisnya karena tempat relatif jauh pelayanan dengan tempat-tempat...tempat penyimpanan rekam medis sehingga akibatnya relative terlambat sehingga pasien menunggu bahwa untuk pengambilan reamk medis dari ruang penyimpanan ke poliklinik...itu kendala di poli”
8.	Apakah Formulir selalu tersedia setiap dokter akan menggunakan?	“Kalo formulir selalu ada, di poliklinik selalu tersedia”
9.	Bagaimana Sarana dan prasarana, apakah sudah mencukupi kebutuhan?	“Sebetulnya Ya karena kita masih manual, jadi sarananya kan ga terlampau repot, kertas, format dan alat tulis saja,jadi ga terlalu ...kalo sarana dan prasarana sih ga terlampau masalah sebetulnya..”

10.	Apakah ada Formulir khusus yang hanya ada di poli jiwa?	“Sebetulnya formulirnya hampir sama surat rujukan ada, surat keterangan sakit ada, surat ..format untuk itu sendiri ada...kayaknya hampir sama semua, ga ada yang khusus.. rasanya apa ya yang khusus.. kayaknya ga ada yang khusus tuh..”
11.	Apakah ada Pelatihan rekam medis untuk dokter?	“Kalo dokter karena ada SOP diasumsikan mereka sudah ga usah diajarin lagi, jadi ngikutin SOP nya aja”
12.	Apakah ada Pengontrolan Rekam Medis dari panita Rekam Medis?	“Sebetulnya ada panitia rekam medis, dan sebetulnya ada ngontrol, tapi saya tidak tau sekarang ini, dulu biasanya kita ada feedback.. kita audit rekam medis ya” “Selama ini yang relatif jalan untuk rekam medis rawat inap sih, kalo rawat jalan rasanya ga terlampau diinikan sih..rawat inap yang terutama”
13.	Menurut dokter, headline pada Setiap formulir seperti...nama, jenis kelamin... apakah itu perlu diisi	“Ya kalo di depan sudah ada data-data biodatanya..saya rasa ga perlu lagi biodata jadi paling di lembar-lembar itu ya...mungkin kalo sudah bagian kayak semacam buku itu, atau kumpulan-kumpulan cuman cukup waktunya aja sih...atau memang ada format di atasnya nama sama nomor tapi biasanya jarang ditulis karena..di format itu ada no. cm sama nama, tapi biodata yang lain kan ada di depan sebetulnya...”
14.	Apa Saran dokter agar rekam medis dapat diisi optimal?	“Sebetulnya memacu dokter ini yang mengisinya”
15.	Apakah dengan sanksi?	“Saya rasa jangan terlampau buru-buru sanksi mungkin.. hanya peringatan saja,, bahwa dokter A misalnya dari sekian puluh kasus tanggal sekian yang lengkap hanya sekian, yang tidak lengkap sekian misalnya,, jadi sampling..sehingga peringatan beberapa kali saja...tidak usah pakai sanksi.. saya rasa itupun kalau sudah dilakukan sudah lumayan karena kalo salah-salah ngasih sanksi malah berbalik yah..”
16.	Pemberitahuan tersebut dilakukan oleh siapa?	“Panitia rekam medis itu saya rasa... iya.. jadi dulu biasanya kita audit rawat inap ada feedback.. dokter A statusnya tidak lengkap, dokter B.. jadi kita kasih tempat-tempat itu.. mungkin untuk rawat jalan bisa saja misalnya sampling bulan ini minggu pertama misalnya dokter A dari hari pemeriksaan dia, dari sekian puluh kasus tidak lengkap sekianlengkap sekian,, mohon diperhatikan misalnya.. kalau itu berulang misalnya sebulan sekali dapat peringatan seperti itu kan ga enak juga tuh dokter..jadi menurut saya tidak usah sanksi, Cuma peringatan saja cukup saya rasa, dengan kita harapkan segen atau malu....”
17.	Siapa yang berhak mengajukan format rekam medis?	“Biasanya sih user, dalam hal ini ya dokter di lapangan ngajuin format.... Ini kayaknya kok kurang bagus..kemudian kayak....seperti kita bikin..oh..ini ada format untuk resume bagusya begini, kita usulkan nanti direksi setelah mempelajarinya nanti akan diusulkan untuk dibuat format-format tersebut..” “Ya usernya yang mengajukan karena mereka sesuai dengan keperluan.. dan mengacu juga pada kan ada pedoman.. nah..betul ga ini..kan kadang-kadang maunya dokter begini tapi ternyata ada format yang ga baku juga.. kita sesuai dengan format yang baku.”

HASIL WAWANCARA INFORMAN

(Perawat)

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Menurut ibu, bagaimana kelengkapan rekam medis rawat jalan di poli jiwa ?	“Sebetulnya dikatakan lengkap 100 % ya belum mungkin ada juga kekurangan-kekurangan, tapi saya liat kurangnya ga begitu banyak.. ada kekurangan tetapi sedikit”
2.	Apakah isi rekam medis rawat jalan?	“ada auto anamnesis, ditanyain di awal, keluarganya juga ditanyain..”
3.	Apakah ada Buku pedoman pengisian rekam medis?	“ada...., ada juknisnya”
4.	Apakah ada Kendala pengisian RM?	“.. statusnya sering terlambat datang ke poli, jadinya pasien nungguin lama.”
5.	Apakah Formulir selalu tersedia setiap dokter akan menggunakan?	“pernah keabisan, tapi buru-buru kita konfirmasi.....”
6.	Apakah formulir catatan perjalanan penyakit atau catatan keperawatan digunakan di poli?	“perjalanan penyakit biasanya di poli dipake tapi kebanyakan kita pake di ruangan... askep (asuhan keperawatan) juga kurang lebih begitu..”
7.	Bagaimana Sarana dan prasarana, apakah sudah mencukupi kebutuhan?	“yaaa...kurang lebihnya ada aja, tapi minimal lah....”
8.	Apakah ada Formulir khusus yang hanya ada di poli jiwa?	Ya...sesuai dengan kriteria jiwa aja... semua ada.. kekurangannya itu kan ada timnya.. ada rapat rutin tiap bulan, untuk tertib manajemen lah”
9.	Siapa yang berhak mengajukan format formulir?	“sebenarnya semua formulir ada kodenya ya, jadi kita ga bisa sembarangan, karena itu kan sudah baku, dipake seluruh indonesia”
10.	Apakah ada Pelatihan rekam medis untuk perawat?	“Kalo perawat belum pernah tuh... Cuma ada pelatihan keperawatan, kalo pelatihan rekam medis mungkin bagian administrasi ya.....”
11.	Apakah ada Pengontrolan Rekam Medis dari panita Rekam Medis?	“ada... kita ada garda depan, Cuma perwakilan kepala ruangan aja. ”
12.	Menurut anda, headline pada Setiap formulir seperti...nama, jenis kelamin... apakah itu perlu diisi/?	“Ya kan udah dari depan diisi di bagian pendaftaran...”
13.	Saran agar rekam medis dapat diisi optimal?	“yah.. standby aja ya...kita kan pelayanan”

HASIL WAWANCARA INFORMAN

(Petugas Pendaftaran A)

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Apa yang ibu tau Isi rekam medis rawat jalan?	"Pertama formulir pasien, jati diri pasien, itu yang harus diisi oleh pasien, jati diri itu isinya ada nama, alamat, tanggal lahir, semua identitas pasien secara lengkap, semuanya ada disitu. Kemudian, formulir hanya itu untuk rawat jalan..."
2.	Bagian mana saja dari rekam medis yang berhak diisi oleh petugas rekam medis?	"Yang berhak diisi... sebetulnya form jati diri itu diisi oleh pasien, kita hanya merecheck kembali apa yang diisi oleh pasien, kita juga berhak memperbaiki jika memang itu ada kesalahan-kesalahan di dalam penulisan"
3.	Apakah RS memiliki pedoman tertulis mengenai penulisan identitas pasien?	"Identitas pasien,, eh berubah-ubah, jadi form jati diri ini yang terakhir kali adalah diterbitkan eh... belum lama... dulu itu ada yang namanya...ringkasan...eh..bukan ringkasan ya.. di depannya itu...Seperti form jati diri, jadi itu ada aturannya, tuntunannya, cara pengisiannya seperti apa, Cuma sekarang kita namakan formulir jati diri, itu juga secara tertulis sih sama dengan yang dulu, jadi memang ada aturannya, nama, alamat penulisannya seperti apa, itu ada, hanya sekarang namanya berubah aja jadi form jati diri kalau dulu ga nama formulir jati diri"
4.	Bagaimana Alur pendaftaran pasien rawat jalan?	"Kalau untuk rawat jalan umum itu ada 2 ee...kategori pasien kan, ada pasien baru dan pasien lama. Kalau pasien baru yang .. itu pertama kali datang dia langsung ke bagian...e..pendaftaran pasien baru, kita punya satu pendaftaran pasien baru..eh.. dia biasanya mengisi jati diri, kesitu..setelah itu dapet..eh.. setelah mengisi jati diri diinput ya, dapet nomor rekam medis. Bagi em.. pasien umum yang dapet nomor rekam medis itu bisa setelah keluar, selesai, dia bisa langsung ke kasir untuk melakukan pembayaran, baru ke polikliniknya yang dituju, tapi kalau si pasien atau si pengunjung yang mempergunakan askes sosial atau askes pns, juga jamkesmas ya askeskin gitu, biasanya kita tidak langsung input, kita hanya keluarkan nomor rekam medis saja, kemudian kita catet di persyaratan yang dia bawa, dia pergi dulu ke askes center, ke gedung askes center, dari gedung askes center dia dapet surat jaminan pelayanan berobat jalan, baru kembali lagi ke tempat pendaftaran pasien baru. Setelah itu diinput ya, setelah selesai diinput karena sudah mendapatkan surat jaminan pelayanan, pergi ke kasir, dari kasir mendapat karcis juga sama dengan seperti pasien umum tanpa asuransi tadi, baru mereka pergi ke poli. Itu untuk pasien baru. Kalo alur pasien lama em.. biasanya pasien-pasien lama sudah tau kalo mereka mempergunakan askes sosial maupun askeskin,mereka itu akan segera e.. akan pergi dulu ke ruang askes center.. kemudian mendapatkan surat jaminan, nanti setelah mendapatkan surat jaminan baru mereka mendaftarkan ke tempat pendaftaran pasien lama, tapi kalo tempat pendaftaran pasien lama tanpa asuransi, itu

		langsung datang ke TPP, kemudian ke kasir, sama ya prosedurnya, baru mereka ke poliklinik yang dituju..”
5.	Menuru ibu bagaimana sistem pengawasan dari kepala unit TPP?	“Sejauh ini eh.. pengisian jati diri pasien yang dilakukan oleh pasien, sejauh ini jujur tidak pernah dikoreksi oleh kepala urusan, karena eh..koreksi itu dilakukan oleh petugas, oleh user yang menerima formulir, jadi eh...benar tidaknya atau sah tidaknya penulisan, saat itulah dan tidak dikoreksi lagi oleh si kepala urusan, ya karena kenapa juga tidak dilakukan mungkin ada beberapa hal, satu hal kalo dilakukan pengecekan di saat itu eeh...mungkin makan waktu jadi lama, kemudian kepala urusan juga tidak selalu standby ditempat itu ya, sejauh ini itu, sejauh ini ngga ada pengecekan yang dilakukan, jadi selesai saat itu aja, setelah diisi, paling di kroscek nya oleh petugas aja, petugas yang menerima”
6.	Apa saja kendala yang dihadapi petugas dalam menginput identitas pasien?	<p>“Banyak banget Karena eh.. tau sendiri kan dir rs terutama di rsmm ini yang datang itu tidak hanya pasien golongan atas gitu, justru banyaknya golongan bawah gitu, ya kan, yng golongan bawah itu justru tidak terbiasa dengan penulisan-penulisan misalnya,.. dengan masuk rs aja mereka udah aduh...degdegan.apalagi dengan disuruh mengisi jatidiri, kalau menurut saya itemnya agak-agak banyak jadi ada yang mereka tidak paham. Misalnya penulisan nama, kalau dari menengah kebawah mereka nulisnya asal aja. kasih nama misalnya syaefudin, nulisnya udin aja,”</p> <p>“kemudian alamat, kadang mereka juga lupa bawa ktp, padahal kita membutuhkan alamat itu selengkap-lengkapnya seandainya ada sesuatu hal,kita bisa segera menghubungi gitu, ini apalagi terutama pasien-pasien jiwa ya , itukan kita sulit sekali jika ada satu dan lain hal yang terjadi, kita harus menghubungi karena mereka kan tidak ditunggu, seperti kalau akhirnya dirawat.... pasien umum yang ditunggu keluarganya, kalau jiwa kan diserahkan sepenuhnya ke kita, kalau terjadi sesuatu hal kita susah, nah alamat kadang mereka kalo tidak bawa ktp asal aja nyebutinnya rt berapa kek...yang gampang rt1 rw 1 padahal bukan nomor rumah mereka rata-rata tidak punya , mereka hanya tau kelurahan... itu aja.sejauh ini itu, satu lagi biasanya yang agak rancu itu penanggung jawab, atau ada juga orang yang agak sulit memahami isi formulir jati diri itu, misalnya yang sakitnya anaknya,jati diri justru yang diisi jati diri orang tuanya.. nah itu dari situlah seharusnya kejelian dari penerima pasien, yang betul-betul harus mengorek betul gak ya yang berobat itu si A...masa sih misalnya yang diisi formulir jati diri itu namanya si pak saefudin tadi umurnya 45 tahun tapi poli anak. Biasanya itu yang sering ditemui,, ...yang saya ingat..”</p>
7.	Apakah rekam medis rawat jalan sudah cukup lengkap?	“Kalo saya lihat, kayak yang saya perhatikan kalo form jati diri kelihatannya sudah lebih dari cukup ya, karena banyak sekali item-item yang harus diisi dan saya rasa klo dia mengisinya dengan benar itu cukup ya...cukup ...kemudian untuk ringkasan riwayat klinik itu juga sudah disiapkan..sudah ada, jadi itu juga menurut saya sudah baik juga asal memang betul-betul diisi ya..jangan Cuma ringkasan riwayat klinik ,pada saat diagnosanya ga ditulis gitu..., setelah dokter periksa diagnosisnya tidak ditulis gitu...kalo

		ininya sih sudah disediakan semua,, yaitu sudah disediakan di rekam medis, tinggal pelaksanaannya aja, mereka bener ga melakukan....”
8.	Apa saja manfaat yang dapat kita peroleh dari rekam medis rawat jalan?	“Kegunaan rekam medis secara total?...Ya jelas berguna banget, gimana caranya kalau misalnya ada dokter, ada perawat tapi tidak pakai rekam medis, mereka mau seperti apa gitu...apalagi rs kita belum sistem komputerisasi penuh kan, tapi dengan komputerisasi tidak mungkin tidak ada rekam medis kan, karena catatan-catatan medis seorang pasien ada disitu, identitas pasien juga harus tercantum disitu, walaupun misalnya di komputer juga ada. Secara global di rumah sakit rekam medis itu harus ada dan itu merupakan suatu bagian fungsional tersendiri kan gitu,,yang mengolah data-data setelah pemeriksaan ya rekam medis”
9.	Apakah pemanfaatan rekam medis rawat jalan sudah dilakukan secara optimal?	“Sejauh ini sih saya rasa sudah bagus ya, sudah optimal, tapi ya dioptimalkan lagi misalnya ada satu hal ya seperti tadi pengecekan penulisan nama supaya tidak salah bagaimana gitu, kemudian penginputan oleh user atau petugas itu, hanya teknisnya saja yang perlu dioptimalkan, saya rasa kalo formulir-formulirnya sih sudah bagus”
10.	<p>Apa saja yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis?</p> <p>Apa lingkungan juga mempengaruhi ?</p>	<p>“Em.. yang seperti tadi saya bilang, faktor pasiennya yang memang tidak paham isi form yang harus diisi itu, ketidak tauan pasien tentang riwayatnya sendiri, ..maksudnya identitasnya sendiri.. itukan menghambat...</p> <p>yaaaa faktor-faktor lingkungan seperti itu sebenarnya kembali kepada manusianya masing-masing ya...jadi kalo ada petugas yang dia berkonsentrasi penuh, seramai apapun, soalnya rumah sakit ini gak pernah sepi gitu kan.. sekarang kalo misalnya petugas itu grogi terus sampai kapan,, ga beres-beres. Setiap hari dia akan salah terus. jadi itu bukan jadi satu hambatan mestinya seramai apapun, selama konsentrasi petugas itu penuh dia tidak terganggu, karena kita sudah siapkan siapa yang melayani pasien, siapa yang melakukan penginputan, sekarang kita juga tidak bisa menutup memang jika ada petugas yang tidak terbiasa gitu dengan menghadapi suasana yang ramai ya mau gak mau dia akan seperti itu, salah-salah ya atau misalnya sebentar-sebentar ditanya..memang.. memang pengaruh tapi sebisa mungkin kita tidak boleh seperti itu”</p>
11.	Apakah sarana dan prasarana sudah memenuhi kebutuhan?	“Sampai saat ini sarana dan prasarana yang ada khususnya di .. rekam medis,, di..tempat pendaftaran pasien itu kurang , kenapa saya bilang kurang, karena untuk masalah komputer saja misalnya sampai saat ini masiiiih saja ada kendala. Entah itu komputer nya itu sendiri yang mungkin sudah terlalu out of date.. terlalu kesepuhan kali..ha..ha.. jadi tidak ada yang baru, jadi itu juga menghambat. Kemudian sistem ,program, memang tidak sering tapi kadang ada kendala-kendalanya yang kadang program ini selalu baru.. baru..baru.. baru gitu.. sarana telp misalnya ya Alhamdulillah sudah beberapa bulan kebelakang bisa dipakai tapi sebelumnya sempat mati.. bagaimana mungkin seorang front office seperti kita tanpa ada alat komunikasi kemana-mana, tapi makin kesini semakin bagus, kemudian layot tempat kita kerja agak kurang

		memadai, banyaknya kabel-kabel yang berserakan, yang kurang tertata rapi, hingga bekerja disitu rasa amannya jadi kurang, kan kita butuh bergerak, kita butuh mobile kemana-mana... sementara kiri kabel, kanan kabel, kalo jalan nyangkut. yang lain sejauh ini masih jalan laaah..."
12.	Apakah formulir identitas itu selalu tersedia setiap pasien akan menggunakan?	"Alhamdulillah sejauh ini ada, memang pada saat habis, kita sempat ada beberapa waktu habis, tapi kita sudah bisaantisipasi dengan form jatidiri lainnya yang memang bukan jatidiri sebenarnya itu, tapi itu masih memenuhi lah untuk jati diri itu..hampir sama sih.."
13.	Apakah pernah dilakukan pelatihan untuk pendaftaran pasien?	"Selama saya di pendaftaran, saya belum pernah merasakan dan melihat ada pelatihan yang betul-betul full untuk customer service atau front office, yang ada mungkin hanya pelatihan sehari tapi bukan bersifat seperti seorang customer service, hanya misalnya bagaimana penampilan, bagaimana cara mengangkat telp, itupun hanya sebentar, hanya 2-3 jam yang saya rasa itu kurang, padahal sebagai seorang customer service atau front office modal utama adalah bagaimana kita bisa menjadi seorang pelayan pasien sebaik-baiknya mulai dari penampilan, mulai dari cara dia menjawab,.. apa.. performance ya, semua itu harus, kalau kecekatan, ketelitian cara bicara itu sebetulnya penting, selama saya bekerja disitu belum ada pelatihan, padahal pelatihan itu kalo semua itu dilakukan secara detail, minimal dilakukan selama 3 hari. Kenapa saya bicara itu, karena sebelum disini saya seorang customer service, jadi saya mendapatkannya di tempat kerja saya di swasta, saya pelatihan customer service disitu 3 bulan, oke lah kalau disini 3 hari lah itu minimal, dan itu harus bisa diterapkan. Penting sekali.."
14.	Apakah SDM di pendaftaran pasien sudah memenuhi?	"Kalau dari segi jumlah sudah cukup, karena sejauh ini kita terdiri dari 3 shift, jadi sudah terpenuhi, ya walaupun mungkin sekarang banyak yang ditarik kesana kesini, Alhamdulillah masih bisa tercover, tapi kalau dari kualitas, karena basic pendidikan yang ada di tempat pendaftaran pasien itu beragam, jadi ya sesuai yang mereka miliki, kalau yang saya lihat, belum semuanya optimal sebagai customer service, sebagai tempat pendaftaran."
15.	Apakah ada Saran untuk bagian pendaftaran agar rekam medis dapat terisi lengkap?	"Saran saya untuk rekam medis supaya optimal ya itu, mulai dari awal, satu, lakukanlah atau berikanlah suatu pelatihan yang cukup, bahwa mereka itu mengerti pekerjaan di front office dan back office itu seperti apa, rekam medis itu fungsinya seperti apa, kemudian mereka juga memahami ya...pekerjaan rekam medis itu seharusnya seperti apa dan rekam medis itu sebenarnya sesuatu yang betul-betul dibutuhkan di rumah sakit dan yang pasti, semua mau melakukan, itu aja saran saya, klo ada keinginan tapi tidak mau melakukan... jadi ada mau, ada mampu, ada waktu, ada masa.. jadi semua itu harus ada..."

HASIL WAWANCARA INFORMAN 4

(Petugas Pendaftaran B)

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Apa yang ibu ketahui tentang Isi rekam medis rawat jalan?	“Pokonya ada tanggal, poliklinik, diagnosa.. ya.. riwayat kunjungan, terus jati diri pasien yang udah print out komputer, terus eh...lembar dari poliklinik, udah ya kayaknya itu aja deh”
2.	Bagian mana saja dari rekam medis yang berhak diisi oleh petugas rekam medis?	“Kalo petugas rekam medis .. kayaknya jati diri pasien aja. Pokoknya yang data-datanya gitu deh. Terus kalo misalnya udah di diagnosa sama ..e.....dokter.. kayaknya gitu juga sih di riwayat kunjungannya itu ... diagnosanya apa...dokternya siapa...”
3.	Pengisian ringkasan riwayat itu oleh petugas rekam medis?	“... sama assembling”
4.	Apakah RS memiliki pedoman tertulis mengenai penulisan identitas pasien?	“Ada sih ada...waktu itu di rapat dibagiin bukunya, cara nulis nama misalnya kaya haji dan gelar itu di belakang, gitu udah ada, terus kayaknya pada belum baca atau gimana.... Saya aja belum baca..”
5.	Apakah dalam pedoman tersebut ada penulisan alamat, telepon?	“Ada... lengkap dalam satu buku....”
6.	Bagaimana Alur pendaftaran pasien rawat jalan?	<p>“Kalo pasien umum, yang bayar tinggal, tinggal ngisi jati diri lengkap, diinput, dicetak kartu berobat, terus ke kasir... beres..”</p> <p>“Kalo yang jamkesmas itu..eh.. ngisi jati diri lengkap, diinput,diambil nomor cm nya aja tanpa diinput kunjungan, terus ke askes, dibikin smp rawat jalan, balik lagi harus ke tempat pasien baru , diinputnya statusnya pasien baru, dicetak kartu berobat, baru ke kasir. Kalo askes sosial bisa dua, bisa ke askes dulu baru ngisi jati diri atau ngisi jati diri dulu, dapet nomor rekam medis baru ke askes”</p>
7.	Menurut ibu bagaimana sistem pengawasan dari kepala unit TPP?	“Seharusnya jati diri yang udah selesai diinput itu kan harusnya diseleksi ya, misalnya apa ada salah penulisan huruf, apa ada yang belum keinput gitu, kan kalo pagi pasien banyak, itu nginput harus cepet, kan kayak walopun disitu ada nomor ktp ya, kalo emang udah ga sempet harus buru-buru ktp biasanya dilewat nomor ktp. Padahal seharusnya nanti siang bisa, cuman siangnya suka lupa...he... seharusnya ada pengawasan disitu, cuman kayaknya ..ga ada. Ada mungkin ya SOP nya tapi belum dilakukan saja... belum.....jati dirinya... gatau kemana jati diri pasien.....”
8.	Apa saja kendala yang dihadapi petugas dalam menginput identitas pasien?	<p>“Banyak yang ga diisi”</p> <p>Biasanya ditanyakan lagi tidak?</p> <p>“Ditanyain tapi ga disuruh nulis lagi...cuman ditanyain ya</p>

		sambil diinput.. ngga misalnyaini ga diisi tolong diisi lagi itolong diisi lagi itu ngabisin waktu juga kan nunggu dia nulis, kadang-kadang yang nulis juga suka lamaaa banget tapi pas diliat yang diisi Cuma nama,tanggal lahir, alamatnya itu cuman kampung sama rt rw doing itu teh lamaaa banget...jadi kan ya udah deh di dikte aja supaya agak cepet kalo diomongin, tapi kecuali kalo misalnya nama sama nama aja itu itu dia harus nulis, takut salah”
9.	Menurut ibu apakah rekam medis rawat jalan sudah cukup lengkap?	“Isinya belum, kalo sarana udah ada ya misalnya ada lembar ini, lembar ini misalnya, terus harus diisi sama ini , udah ada pasti, cuman pengisiannya...tapi mungkin lupa kali ya, atau mungkin sibuk, Tapi kalo yang jati dirinya kan sesuai dengan yang diinput”
10	Apa saja manfaat yang dapat kita peroleh dari rekam medis rawat jalan?	“Rekam medis pasti manfaat....., ALFRED aja itu manfaatnya”
11.	Apakah pemanfaatan rekam medis rawat jalan sudah dilakukan secara optimal?	“Em.....ya kalo hubungannya sama INA-DRG, enaknya sih sistem komputerisasi, kadang-kadang tulisannya suka ga kebaca, tulisan dokter untuk masalah diagnosa, apa gitu...”
12.	Apakah INA-DRG juga dilakukan pada rawat jalan?	“Dua-duanya... kalo rajal Cuma askeskin atau jamkesmas” “Selain itu dinggak masuk INA-DRG...ngga.. ngga...belum, tapi tetep dikoding, Cuma ga masuk INA-DRG.. yang depkes minta yang jamkesmas kota/kabupaten bogor..”
13.	Apakah di ringkasan riwayat klinik dikoding lagi?	“Cuma diisi diagnosanya aja, ga ditulis kode ICD”
14.	Apa saja yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis?	“Perilaku...”
15.	Apakah sarana dan prasarana sudah memenuhi kebutuhan?	“Komputer kayaknya kurang satu aja.. kan dulu sempet ada tuh komputer... walaupun lama... lemot..tapi setidaknya ngebantu yang satu ni... sekarang sama sekali ga ada....”
16.	Apakah formulir jati diri pasien itu selalu tersedia setiap pasien akan menggunakan?	“Ada....”
17.	Apakah pernah dilakukan pelatihan untuk pendaftaran pasien?	“Kalo pelatihan Cuma pelatihan penggunaan SIMRS doang, sama INA-DRG, ngga gimana menghadapi pasien, kan kebetulan di pendaftaran, ga dijelaskan etika di pendaftaran.....”
18.	Apakah SDM di pendaftaran pasien sudah memenuhi?	“cukup sih kalo semuanya kerja professional. Cukup.... kalo optimal juga kerjanya... “
19.	Apakah ada Saran untuk bagian pendaftaran agar rekam medis dapat terisi lengkap?	“peraturan yang sesuai dengan penyelenggaraan rekam medis yang terbaru..... sekarang kan permenkes berubah kan... ada revisi.... Harus direvisi juga kali peraturannya”

HASIL WAWANCARA INFORMAN 5

(Kepala Instalasi Rekam Medis)

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Apakah ada panitia rekam medis ?	“Ada...”
2.	Apakah panitia rekam medis ada program kerja?	“ada..”
3.	Siapa saja yang tergabung dalam panitia rekam medis?	“kira-kira kita ada 7 orang..., ada perawat, TPP, rekam medis, ketuanya dokter senior”
4.	Bagaimana peran dari Panitia Rekam Medis?	“Memberi masukan terhadap penyelenggaraan rekam medis”
5.	Bagaimana monitoring dan evaluasi panitia rekam medis terhadap penyelenggaraan rekam medis?	“Disampaikan dalam rapat bulanan panitia rekam medis terhadap semua komponen penyelenggaraan rekam medis”
6.	Apakah ada Kebijakan dalam pelepasan informasi?	“Ada.. dituangkan dalam SPO (Standar peraturan operasional)..”
7.	Apakah ada ketentuan pencatatan dokumen rekam medis, misalnya cara pengisian dokter?	“ada, Cuma belum di update, dulu ada DIPAM (Daftar Isian Pasien Mental, Cuma semenjak saya pindah ke CM kayaknya udah ga dipake, karena udah lama, tahun 1988, disitu lengkap”
8.	Bagaimana koordinasi dengan unit-unit lain terkait kelengkapan rekam medis?	”Saling memberi informasi dan masukan terhadap penyelenggaraan rekam medis..”
9.	Bagaimana sistem pencatatan pengkodean penyakit?	“Menggunakan ICD X dan PPDGO , ka n kita ada INA-DRG“
10.	Bagaimana proses pengadaan formulir rekam medis, siapa yang berperan?	“Dari formulir-formulir itu kan ada yang sudah baku, dulu semua dikode, sampai sampulnya pun dikode juga... kita ada pedomannya formulir itu seperti apa tapi kita juga bisa tambahkan sesuai dengan kebutuhan... nanti kita ajukan...”
11.	Apakah ada identifikasi pengembangan staff untuk rekam medis? pelatihan?	“Ada... dengan pelatihan dan inhouse training, pelatihan yang ada terutama dari luar ya, kalo untuk pendaftaran ada dalam pelatihan itu tapi hanya globalnya aja, kalo khusus tentang pendaftaran belum ada.”
12.	Siapa saja pihak yang sudah memanfaatkan rekam medis rawat jalan?	“Internal... direksi, yanmed dan instalasi gizi, itu untuk rawat inap, kalo rawat jalan, mungkin bentuknya hanya laporan kunjungan aja, terus INA-DRG, rawat jalan juga ada INA-DRG, Cuma tarifnya masih flat”
13.	Apakah ketersediaan SDM sudah mencukupi?	“Secara kuantitas sekitar 90% ya, secara kualitas 70% ya ”
14.	Bagaimana ketersediaan Sarana dan prasarana, apakah sudah optimal?	“Hampir 85% terpenuhi..”
15.	Bagaimana anggaran yang disediakan untuk penyelenggaraan rekam medis?	“... sudah mencukupi”

HASIL WAWANCARA INFORMAN 6

(Kepala Urusan Rekam Medis)

No.	Pertanyaan	Jawaban Informan
1.	Apakah ada panitia rekam medis ?	“Ada...”
2.	Apakah panitia rekam medis ada program kerjan?	“ada juga rutin ya, ada rapatnya kan .. kita ada panitianya,, keanggotaannya juga ada..”
3.	Siapa saja yang tergabung dalam panitia rekam medis?	“Ya rekam medis.. TPP..filing.. beberapa aja perwakilannya.. diketuai oleh dokter”
4.	Bagaimana monitoring dan evaluasi panitia rekam medis terhadap penyelenggaraan rekam medis?	“Evaluasinya paling dari kita ya (rekam medis)..kalo kita mengadakan.. misalnya kita ada usulan...ada.. terserahlah itu..nanti dibahasnya di panitia rekam medis.. nah disitu panitia rekam medisnya biasanya di dokter kan kita ajukan .. nanti ketuanya mengevaluasi kan gimana baiknya..benar atau tidak, kalau umpamanya berhubungan dengan dokter, dibawa lagi ke Komite Medik.. baru nanti kalo sudah ada kesepakatan antara kita dibahas lagi di panitia rekam medis, baru ditindak lanjuti.. evaluasi kerja, biasanya itu aja sih tapi kita ada rapat disini, permasalahan-permasalahan muncul mantaunya ga langsung ya..jadi laporan dari kitanya... sebulan sekali ya.. cuman ni rada-rada vakum ya karena kita juga menjelang akreditasi juga pergantian dari status BLU dengan perubahan apa.. perubahan dari bentuk unit menjadi instalasi.. belum tau nih kedepannya, katanya sih panitia kan dihilangkan tapi... enggaklah”
5.	Bagaimana koordinasi dengan unit-unit lain terkait kelengkapan rekam medis?	“Kita ada rakor tuh..ada rapat koordinasi.. yang kalo ga salah sih setiap bulan ada.. semua dtang kan disitu.. rapat koordinasi namanya, rapat garda depan..kita ada.. garda depan tu semua pelayanan di depan...itu datang nah terus nanti keluhan-keluhan itu disampaikan... ya.. tujuannya kan ada evaluasi ya.. ada perubahan...perubahan dari sistem kerja,, dari kelengkapan yang diinginkan seperti apa..kita banyak sih untuk rakor ada, untuk garda depan ada..untuk rapat strukturalnya juga ada.. tinggal tindak lanjutnya aja.. rakornya sih udah berjalan..”
6.	Apakah ada Kebijakan dalam pelepasan informasi?	“Ada.. dari kita ya (rekam medis) sebenarnya.. tapi kemarin terakhir membuat keputusan direktur kan membuat suatu keputusan bahwa setiap orang tidak berhak memberikan informasi kan.. informasi itu tidak boleh diberikan karena kasus-kasus yang muncul di Koran itu kan..dan semua orang tidak boleh memberikan informasi tanpa izin dari yang berwenang.. kalau kita sendiri ada aturan sendiri kan..seperti apa.. peminjaman rekam medis ...siapa yang membutuhkan itu harus jelas untuk apa, sampai dicatat namanya..”
7.	Apakah ada ketentuan pencatatan dokumen rekam medis, misalnya cara pengisian dokter?	“Pengisiannya itu dokter belum ada ya..”

8.	Bagaimana proses pengadaan formulir rekam medis, siapa yang berperan?	“Dari rekam medis ya itu kan usulan dari masing-masing bagian. Misalnya dari poli gigi, dari masing-masing ... kalo untuk format isian sih dari kita (RM) misalnya untuk pengisian dokter.. untuk pengisian misalnya ... pengajuan dari ruangan-ruangan sih.. misalnya maunya seperti ini di rontgen.. usulan-usulan mereka.. kita tampung, kita buat draftnya apakah seperti ini.. diajukannya ke mba ety.. format-format blanko ya.”
9.	Bagaimana sistem pencatatan pengkodean penyakit?	“Diinput di komputer saja... “
10	Apakah ada identifikasi pengembangan staff untuk rekam medis? pelatihan?	“pelatihan rekam medis sering ya, saya gak hafal ya ada juga kan kalo ada pelatihan-pelatihan di luar kita ajuin sesuai dengan bagiannya ya.. kita ajukan sesuai dengan kebutuhannya, tapi kita ada rencana sih di rumah sakit mau ngadain.”
11.	Siapa saja pihak yang sudah memanfaatkan rekam medis rawat jalan?	“Rawat jalan.. banyak ya.. dokter kali.. pasien sendiri kan pasti.. biasanya untuk rata-rata yang mau lanjutin ke rumah sakit lain kan. Dia memerlukan rawat jalan itu kan perjalanan penyakit selama rawat jalan itu sebagai acuan kan untuk pengobatan di tempat lain, terutama pasien sendiri, maunya dokter ,dan orang-orang yang membutuhkan laporan kan terutama rumah sakit.”
12.	Apakah ketersediaan SDM sudah mencukupi?	“... belum..”
13.	Bagaimana ketersediaan Sarana dan prasarana, apakah sudah optimal?	“Belum... komputer kurang.. lemot.. ya sebenarnya masih kurang..”
14.	Bagaimana anggaran yang disediakan untuk penyelenggaraan rekam medis?	“...ada sih.. setiap tahun anggaran setiap instalasi diminta mengajukan anggaran.. diawal-awal”
15.	Jika sudah komputerisasi penuh, apakah ada form yang harus dihilangkan?	“Harus ada.. kita sudah mau penuh ya,, harus ada evaluasi lagi ya mana form mana yang harus dihilangkan, mana yang harus dipertahankan..”

DAFTAR TILIK ANALISIS KELENGKAPAN DOKUMEN RM POLI PSIKIATRI RSM

NO. URUT :
No. RM :

IDENTITAS PASIEN			
NO	VARIABEL	TERISI	KOSONG
1	NRM		
2	Nama Pasien		
3	Nama Keluarga		
4	No. ID		
5	Jenis Kelamin		
6	Tempat lahir		
7	Tanggal Lahir		
8	Umur		
9	alamat		
10	Telepon		
11	status		
12	pendidikan		
13	agama		
14	pekerjaan		
15	kewarganegaraan		
16	Golongan Darah		
17	Kelompok Pasien		
18	Kelrg_Nama		
19	Kelrg_alamat		
20	Kelrg_Telepon		
21	Nama Petugas RM		

CATATAN DOKTER			
No	Variabel	TERISI	KOSONG
1	Cap Poli		
2	NRM		
3	Nama Pasien		
4	Jam Kunjungan		
5	Tanggal Kunjungan		
6	Anamnesa		
7	Diagnosa		
8	Tindakan		
9	Nama Dokter		
10	Tanda Tangan		

KESIMPULAN PERAWATAN HARIAN			
No	Variabel	TERISI	KOSONG
1	NRM		
2	Nama Pasien		
3	Tanggal/Shift		
4	Umur		
5	Jenis Kelamin		
6	Ruang		
7	Ksmpln keadaan pasien		
8	Perawat/TT		

RINGKASAN RIWAYAT KLINIK			
NO	VARIABEL	TERISI	KOSONG
1	NRM		
2	Nama Pasien		
3	Tanggal Kunjungan		
4	Nama Klinik		
5	Diagnosis		
6	Kode ICD		
7	Tindakan/Terapi		
8	Nama Dokter		

CATATAN TAMBAHAN:

TANGGAL & JAM		ANAMNESIS & DIAGNOSA	TINDAKAN & TERAPI	TANDA TANGAN DOKTER						
POLI KLINIK (stempel)		NO DRM : <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>								
		NAMA :								