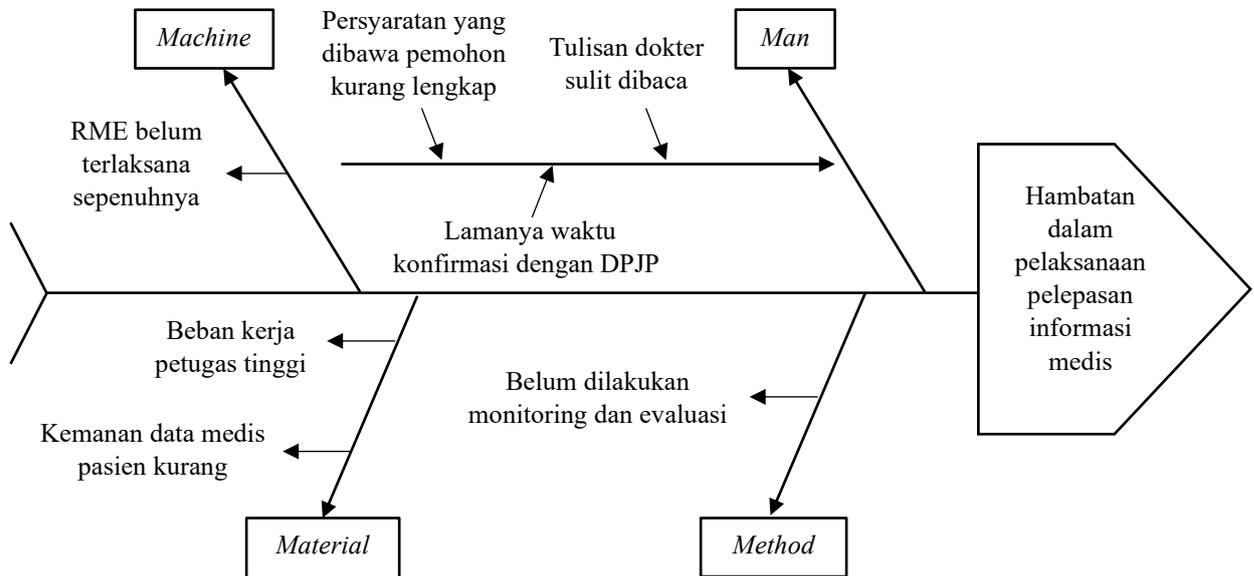


HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Identifikasi Masalah



Gambar 4.2 Gambar Diragram Fish Bone Hambatan Pelaksanaan Pelepasan Informasi

Bedasarkan gambar diagram *fishbone* diatas terdapat 3 faktor yang dapat menghambat pelaksanaan pelepasan informasi medis yaitu faktor *man*, *material*, dan *methode*, berikut penjelasannya:

1. Faktor *man*

Pada faktor ini hambatan pelaksanaan pelepasan informasi diantaranya tulisan dokter yang sulit di baca pada berkas rekam medis pasien oleh petugas yang memproses surat keterangan medis, kemudian lamanya waktu konfirmasi dengan DPJP dikarenakan dokter yang bertanggung jawab sedang tidak berada di poli karena sedang melakukan tindakan oprasi atau tidak sedang melaukan praktek di hari itu dan persyaratan yang dibawa oleh pasien untuk permintaan informasi medis kurang lengkap sehingga petugas harus melakukan pengecekan ulang dan meminta pemohon untuk segera melengkapinya.

2. Faktor *method*

Pada faktor ini hambatan pelaksanaan pelepasan informasi adalah belum dilakukannya monitoring dan evaluasi terkait pelaksanaan pelepasan informasi medis sesuai dengan SPO.

3. Faktor *material*

Pada faktor ini hambatan pelaksanaan pelepasan informasi adalah beban kerja petugas rekam medis yang tinggi dikarenakan banyaknya permohonan surat keterangan medis dan Keamanan data medis pasien kurang karena penggunaan metode penyerahan surat keterangan medis melalui no telepon pemohon.

4. Faktor *Machine*

Pada faktor ini hambatan pelaksanaan pelepasan informasi adalah belum terlaksananya RME secara keseluruhan sehingga pembuatan surat keterangan medis belum bisa dilakukan secara otomatis.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

4.3.1 Penentuan Prioritas Masalah dengan Metode (USG)

Metode USG (*Urgency, Seriousness, and Growth*) adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk menentukan prioritas strategi yang akan diterapkan. Prioritas ditentukan dengan menggunakan pendekatan angka, dimana setiap prioritas diberi nomor dari 1 hingga 5, sesuai dengan urutan kepentingan yang mendasar dari masing-masing faktor *Urgency, Seriousness, dan Growth* (Utari dan Wahyuni, 2020):

1. *Urgency* dinilai berdasarkan ketersediaan waktu dan seberapa mendesak atau pentingnya masalah diselesaikan. Dalam kata lain, urgensi terkait dengan tingkat kepentingan waktu yang diperlukan untuk menangani suatu masalah. Semakin tinggi urgensi suatu masalah, semakin mendesak untuk segera menyelesaikannya.
2. *Seriousness* terkait dengan tingkat dampak yang diakibatkan oleh suatu masalah terhadap organisasi. Dampak tersebut dapat mencakup berbagai hal, seperti penurunan produktivitas, masalah keamanan, kerugian sumber daya, serta pengaruh terhadap sumber dana organisasi. Semakin besar dampak yang dihasilkan, semakin serius masalah yang dihadapi

3. *Growth* dalam konteks ini merujuk pada sejauh mana suatu kejadian berkembang dan menjadi lebih signifikan ketika terkait dengan kemungkinan menjadi penyebab isu atau masalah.

Berikut adalah tabel penentuan prioritas masalah dalam pelaksanaan pelepasan informasi medis:

Tabel 4.1 Penentuan prioritas masalah dengan metode USG

No	Masalah	U	S	G	Total	Ranking
1.	Persyaratan yang dibawa pemohon kurang lengkap	3	2	3	8	5
2.	Tulisan dokter sulit dibaca	4	3	4	11	2
3.	Beban kerja petugas tinggi	3	4	3	9	4
4.	Lamanya waktu konfirmasi dengan DPJP	3	3	1	7	6
5.	Kemanan data medis pasien kurang	5	4	5	14	1
6.	Belum dilakukan monitoring dan evaluasi	3	3	4	10	3

Keterangan :

U : *Urgency*

G : *Growth*

S : *Seriousness*

Dari hasil tabel 4.1 penentuan prioritas masalah dapat ditentukan oleh peneliti bahwa, masalah yang paling utama dalam pelaksanaan pelepasan informasi medis di RSMM adalah Kemanan data medis pasien kurang.

4.3.2 Gambaran Pelepasan Informasi Medis

Hasil pengamatan dan wawancara dengan staf Rekam Medis menunjukkan bahwa pelepasan informasi medis dari rekam medis dapat dimanfaatkan untuk asuransi, kebutuhan pasien, masalah hukum, dan keperluan pendidikan atau

penelitian. Tugas pelepasan informasi medis dijalankan oleh petugas yang memiliki kualifikasi sebagai lulusan perekam medis, sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Tidak ada biaya yang dipungut oleh rumah sakit untuk permintaan informasi medis, baik dari pasien sendiri maupun pihak ketiga. Saat menyerahkan surat keterangan medis yang telah diverifikasi oleh DPJP, terdapat buku ekspedisi di mana petugas meminta penerima untuk menandatangani buku ekspedisi tersebut sebagai tanda bukti bahwa surat keterangan medis tersebut sudah diterima oleh pemohon yang bersangkutan.

4.3.3 Identifikasi Alur Pelepasan Informasi

Pada proses pelepasan informasi medis di RSMM, petugas rekam medis telah mematuhi petunjuk dan persyaratan yang diperlukan. Pelaksanaan pengungkapan informasi medis harus mematuhi prosedur yang telah ditetapkan dan memperoleh izin dari pasien. Di RSMM sendiri sudah memiliki SPO tentang alur pelaksanaan pelepasan informasi medis berupa permintaan surat keterangan medis.

Dalam proses pelaksanaan pelepasan informasi medis, pasien datang untuk meminta formulir surat permohonan informasi di bagian rekam medis. Pasien juga dapat langsung melihat pada *website* RSMM untuk mendapatkan surat formulir permohonan informasi. Setelah itu Petugas melakukan pengecekan terkait syarat permohonan seperti identitas pasien, kemudian petugas melakukan pemrosesan pembuatan Surat keterangan Medis pasien. Setelah melakukan konfirmasi dengan DPJP petugas dapat menyerahkan surat keterangan medis sesuai dengan permintaan pasien yang ditulis pada formulir permohonan informasi.

PERMINTAAN SURAT KETERANGAN MEDIS		
No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
042/SPO/SM/102.11/1/2022	1	1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal Terbit 17 Mei 2022	Ditandatangani Direktur Rumah Sakit Mitra Masyarakat Jawa Timur  # DIAN ISLAMI, M.Kem NIP. 19640211199032008
PENGERTIAN	Permintaan surat keterangan medis adalah permintaan salinan/copy cetakan yang terdapat dalam dokumen rekam medis sebagai bukti pemeriksaan, pengamatan, observasi, dan wawancara dengan pasien.	
TUJUAN	Sebagai acuan pelayanan tingkat pelayanan seluruh dokumen rekam medis pihak lain, untuk melindungi privasi pasien dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab atau terahapnya informasi mengenai riwayat penyakit pasien yang membahayakan keselamatan pasien.	
KEBIJAKAN	Keputusan Direktur Rumah Sakit Mitra Masyarakat Jawa Timur Nomor 188 / KPTS/102.11/2022 tentang Kebijakan Instalasi Rekam Medis.	
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap permintaan salinan / foto copy dokumen rekam medis harus melalui Instalasi Rekam Medis. 2. Pihak pertama atau pasien diminta untuk mengisi formulir permohonan informasi. (jika pasien berusia < 14 tahun, permohonan pelepasan informasi tertulis dari orang tua atau wali) 3. Pihak kedua atau keluarga terdekat dapat mengajukan permohonan informasi dengan persetujuan pihak pertama dengan surat kuasa bermaterai. 4. Pihak ketiga atau organisasi diluar rumah sakit dapat mengajukan permohonan pelepasan informasi rekam medis dengan persetujuan pihak pertama dengan surat kuasa bermaterai dan diminta untuk mengisi formulir permohonan informasi. 5. Petugas rekam medis menerima KTP / Pasien/KTP Keluarga Pasien/KTP Pihak Ketiga Pemohon. 6. Petugas rekam medis menghubungi pasien/keluarga pasien/pihak ketiga dalam surat keterangan medis akan diproses dalam waktu 3x24 jam. 7. Petugas menghubungi pemohon informasi apakah surat keterangan medis akan diambil langsung ataukah dikirim melalui email atau kantor pos. 8. Petugas rekam medis menandatangani dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk pemberian surat keterangan medis. 9. Petugas rekam medis menubahi surat keterangan medis pasien. 10. Petugas rekam medis melakukan validasi terkait surat keterangan medis ke DPJP dan memintanya ditandatangani. 11. Surat keterangan medis yang sudah di tanda tangani oleh DPJP diberi stempel rumah sakit. 12. Surat keterangan medis dibuat salinan sebagai arsip instalasi Rekam 	
UNTUK TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi Rekam Medis 2. Instalasi Rawat Inap 3. Instalasi Rawat Jalan 4. Instalasi Gawat Darurat 5. Instalasi Bedah Sentral 6. Instalasi VIP dan Laski 	

Gambar 4.3 Permintaan surat keterangan medis

4.3.4 Identifikasi Faktor penghambat Pelaksanaan pelepasan Informasi

Melalui wawancara dengan petugas rekam medis menggunakan metode 5M, ditemukan tiga faktor penghambat dalam pelaksanaan pelepasan informasi, yakni faktor *man*, *method*, *material* dan *machine*. Pada faktor *man*, beberapa masalah teridentifikasi, seperti pasien yang tidak membawa persyaratan yang diperlukan sehingga petugas harus melakukan pengecekan ulang terhadap persyaratan pelepasan informasi medis kepada pasien untuk dilengkapi. Pasien dapat mengirim persyaratan melalui nomor telepon RSMM atau kembali lagi untuk membawa persyaratan yang kurang. Selain itu, lamanya proses konfirmasi dengan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) dalam pembuatan surat keterangan medis. Petugas mengalami kesulitan saat hendak melakukan konfirmasi, baik untuk konsultasi terkait penulisan pada formulir rekam medis maupun meminta tandatangan. Kendala ini muncul karena dokter yang bertugas kadang tidak berada di poliklinik karena sedang melakukan operasi atau tugas luar lainnya, sehingga petugas harus menunggu dokter tersebut selesai dari tugasnya. Sering kali, tulisan dokter tidak dapat dibaca oleh petugas sehingga petugas harus berkonsultasi dengan dokter yang mengisi formulir rekam medis untuk pembuatan surat keterangan medis.

Pada aspek *method*, ditemukan masalah karena belum dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses pelepasan informasi. Akibatnya, sering terjadi kasus di mana pasien tidak membawa identitas lengkap sesuai persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pelepasan informasi. Selain itu, belum ada persyaratan tertulis yang disampaikan kepada pasien mengenai dokumen atau berkas apa yang perlu dibawa saat pasien, pihak kedua, atau pihak ketiga mengajukan permohonan informasi medis.

Dalam aspek *material*, terdapat masalah terkait beban kerja petugas dalam pelaksanaan pelepasan informasi medis menjadi tinggi karena pembuatan surat keterangan medis hanya dilakukan oleh satu orang. Selain itu, terdapat kekurangan dalam keamanan data medis pasien. Hal ini disebabkan karena saat penyerahan surat keterangan medis yang dikirim melalui nomor telepon pasien atau email, tidak ada sistem keamanan atau autentikasi khusus yang memastikan bahwa hanya pasien yang bersangkutan yang dapat mengakses surat keterangan medis tersebut.

Pada aspek *machine*, ditemukan masalah yaitu belum dilaksanakannya RME secara keseluruhan sehingga masih menggunakan rekam medis manual sebagai acuan dalam pembuatan surat keterangan medis. Pada pelaksanaan RME di RSMM akan direncanakan bahwa, dalam pembuatan surat keterangan medis akan dapat dilakukan otomatis dalam pembuatan resume medis oleh sistem. Sehingga dapat mempermudah kerja petugas dalam pembuatan surat keterangan medis untuk pelepasan informasi medis.