

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada kegiatan magang ini menggunakan metode 5M yaitu terdiri dari manusia (*man*), dana (*money*), fasilitas (*material*), prosedur dan kebijakan (*methode*), dan peralatan (*machine*). Berikut adalah uraiannya:

Tabel 4. 1 Metode 5M

No.	Tujuan	Uraian	Pendukung	Penghambat
1.	<i>Man</i>	<p>Pelepasan informasi di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya selama ini yang melakukan adalah petugas rekam medis dengan kompetensi pendidikan D4. Pihak yang terkait dengan pelepasan informasi adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer Service (CSO) sebagai penerima dan penyerahan formulir 	<p>Pihak yang terkait sudah memahami jobdesknya masing-masing</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. DPJP tidak meninjau kembali formulir pengisian asuransi sehingga masih ada beberapa formulir yang masih kosong 2. DPJP tidak selalu ada di tempat sehingga terjadi keterlambatan pada pemberian autentikasi. 3. Kurangnya komunikasi antar petugas sehingga mengakibatkan keterlambatan proses pelepasan informasi 4. Permintaan pasien tidak spesifik terkait informasi yang

No.	Tujuan	Uraian	Pendukung	Penghambat
		<p>pelepasan informasi.</p> <p>2. TU sebagai penindaklanjut permintaan.</p> <p>3. Rekam Medis sebagai petugas yang melakukan permintaan pengisian kepada DPJP dan stempel rumah sakit pada formulir pelepasan informasi kepada TU.</p> <p>4. DPJP sebagai yang mengisi permintaan pelepasan informasi.</p> <p>5. Direktur melalui kabid sebagai pemberi keputusan diterima atau ditolaknya permohonan pelepasan informasi.</p>		<p>diminta. Jadi petugas masih bingung dalam melakukan pelepasan informasi medisnya</p>
2.	<i>Money</i>	<p><i>Money</i> adalah biaya yang dikenakan pasien ketika meminta pelepasan informasi medis pasien. Biaya tersebut adalah biaya pelayanan administrasi dengan harga Rp. 150.000 dan Legalisir (Per 5</p>	<p>Adanya pemilahan/ perbedaan tarif pada kebutuhan informasi yang dilepaskan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien merasa keberatan biaya pelepasan informasi di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya 2. Tidak ada peraturan atau SK tentang pembagian biaya asuransi

No.	Tujuan	Uraian	Pendukung	Penghambat
		lembar) dengan harga Rp. 30.000. SK (Surat Keterangan) terkait penentuan biaya sudah ada namun tidak dijelaskan secara rinci seperti tidak adanya pembagian biaya asuransi tersebut dan tidak menggunakan nota/kasir sistem sehingga rawan adanya penyalahgunaan dana		
3.	<i>Material</i>	Surat permohonan pengisian asuransi, Formulir pelepasan informasi pasien, Formulir asuransi, data RME pasien dan Lembar agenda sheet surat masuk (agenda surat masuk dan keluar sehingga proses surat-menyurat suatu rumah sakit bisa lebih tertata dan rapi). Ada 2 Jenis pelepasan informasi di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya diantaranya: 1. Pelepasan informasi untuk keperluan asuransi.	Sudah ada buku agenda sheet sebagai bukti proses pelepasan informasi sehingga dapat mengurangi miskomunikasi antar petugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan permintaan pelepasan informasi medis pasien belum jelas karena tidak adanya SPO dan tidak ada poster untuk pasien 2. Menggunakan nota/kwitansi manual untuk bukti biaya pengisian asuransi 3. Tidak memakai materai pada formulir permohonan pelepasan informasi sehingga kurang kuat sebagai bukti hukum

No.	Tujuan	Uraian	Pendukung	Penghambat
		2. Pelepasan informasi untuk keperluan penelitian, tetapi disediakan sendiri oleh peneliti setelah diijinkan oleh rumah sakit.		
4.	<i>Method</i>	SPO yang tidak ada menyebabkan ketidakpastian dalam penanganan informasi. Tanpa SPO petugas medis tidak memiliki pedoman yang jelas tentang bagaimana menangani informasi medis dengan aman dan tepat.	Tidak ada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum adanya SPO tentang pelepasan informasi 2. Belum adanya alur yang jelas untuk pasien meminta pelepasan informasi 3. Belum adanya batasan waktu dalam proses pelepasan informasi 4. Birokrasi alur pelepasan informasi yang lambat dan tidak efisien
5.	<i>Machine</i>	Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya sudah cukup mempunyai peralatan yang dibutuhkan dalam menunjang pekerjaan petugas pelepasan informasi	Sudah adanya peralatan yang dibutuhkan dalam menunjang pekerjaan petugas pelepasan contohnya komputer dan printer.	Tidak ada

Metode 5M ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memastikan bahwa pelepasan informasi dilakukan secara aman, terkendali, dan sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku. Dengan memperhatikan aspek manusia (*man*), teknologi (*machine*), materi (*material*), prosedur (*method*), dan uang (*money*), rumah sakit dapat meningkatkan keefektifan dan keamanan dalam mengelola informasi sensitif.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

Tidak ada SPO yang terstandarisasi dalam pelepasan informasi medis di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya. Tanpa SPO sulit untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab atas pelepasan informasi yang tidak semestinya, yang dapat mengurangi transparansi dan kepercayaan dalam sistem.

Dampaknya dapat mengakibatkan konsekuensi yang serius seperti risiko hukum dan sanksi jika terjadi pelanggaran pelepasan informasi medis yang tidak sah, kerugian reputasi bila terjadi dapat merusak rumah sakit, dan kesalahan dalam pelepasan informasi yang prosedurnya tidak terstandarisasi atau kesalahan dalam pelepasan informasi medis seperti penyalahgunaan informasi, pengabaian terhadap permintaan dan persyaratan yang berlaku

Alur pelepasan Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya saat ini yaitu (1) Pasien datang ke *Customer Service* untuk membuat surat permohonan, (2) Melengkapi persyaratan seperti surat kuasa dan apabila pasien meninggal diperkuat dengan KK, (3) Persyaratan didisposisikan ke TU untuk ditindaklanjuti, (4) Direktur menerima dan memutuskan untuk pelepasan informasi, (5) Rekam medis menyediakan formulir yang diminta seperti (Asuransi, BPJS ketenagakerjaan, jasa raharja, surat kematian dan surat kelahiran), (6) Petugas rekam medis melengkapi berkas yang dibutuhkan lalu mendatangi DPJP untuk meminta pengisian formulir dan dilengkapi tanda tangan dan stempel, dan (7) Rekam medis mengembalikan ke *Customer Service* lalu pasien akan dihubungi oleh *Customer Service*.

Diharapkan dengan adanya SPO, Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya dapat meningkatkan efisiensi operasional, membantu dalam menjaga konsistensi dalam melakukan tugas-tugas yang berulang karena petugas akan tahu apa yang diharapkan dari pihak ketiga dalam melaksanakan pelepasan informasi, dan memastikan bahwa Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya mematuhi semua persyaratan hukum yang berlaku dalam pelepasan informasi.