

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DI UNIT REKAM MEDIS PADA
INSTALASI RAWAT JALAN RS SWASTA X TIPE B JAKARTA SELATAN**

Pedoman wawancara Kepala Departemen & Petugas Rekam Medis

No	Pertanyaan	Keterangan	
		Ya	Tidak
1	Reliabilitas (reliability)		
	a. Apakah dilaksanakan pengukuran indikator mutu di unit rekam medis RS Swasta X?		
	b. Apakah pengukuran indikator mutu selalu dimonitoring?		
	c. Apakah pengiriman rekam medis RJ kurang dari 10 menit?		
	d. Apakah formulir rekam medis selalu terisi dengan lengkap?		
	e. Apakah indikator kelengkapan rekam medis selalu tercapai?		
	f. Apakah unit memiliki regulasi, panduan dan SOP Rekam medis?		
	g. Apakah staff rekam medis memberikan pelayanan sesuai dengan SPO?		
	h. Apakah staff memiliki uraian tugas?		
	i. Apakah staff bekerja sesuai uraian tugasnya?		
2	Daya tanggap (responsiveness)		
	a. Apakah petugas RM dapat menerima complain dari Instalasi Rawat Jalan?		
	b. Apakah petugas rekam medis cepat merespon		

No	Pertanyaan	Keterangan	
		Ya	Tidak
	pengiriman rekam medis?		
	c. Apakah rekam medis segera dikirim jika ada permintaan rekam medis dari Instalasi Rawat Jalan?		
	d. Apakah staff bisa memberi solusi jika ada masalah dilapangan?		
	e. Apakah staf rekam medis cepat merespon agar Instalasi rawat jalan tidak kecewa terhadap pelayanan rekam medis?		
3	Jaminan (Assurance)		
	a. Apakah system di rekam medis dijamin keamanannya?		
	b. Apakah rekam medis selalu dijaga kerahasiaannya?		
	c. Apakah ruangan rekam medis memiliki akses?		
4	Empati		
	a. Apakah staf rekam medis bisa menerima keluhan dari Dokter atau perawat atas keterlambatan rekam medis?		
	b. Apakah petugas rekam medis bersikap baik dalam menanggapi keluhan dokter atau perawat?		
5	Bukti Fisik (tangibles)		
	a. Apakah system HIS membantu pekerjaan anda?		
	b. Apakah system HIS sering mangalami hambatan?		
	c. Apakah kondisi map rekam medis bagus?		
	d. Apakah berkas rekam medis tersusun sesuai regulasi?		

No	Pertanyaan	Keterangan	
		Ya	Tidak
	e. Apakah pengisian rekam medis selalu lengkap?		
	f. Apakah rekam medis ada coretan/penghapusan catatan?		
	g. Apakah Sarana prasarana di rekam medis ini mendukung pelayanan rekam medis?		

PEDOMAN OBSERVASI

ANALISIS MUTU PELAYANAN DI UNIT REKAM MEDIS PADA INSTALASI RAWAT JALAN RS SWASTA X TIPE B JAKARTA SELATAN

Pedoman Observasi Di Unit Rekam Medis dan Instalasi Rawat Jalan

1. Tujuan

Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan pendistribusian rekam medis ke Instalasi rawat jalan RS Swasta X Tipe B Jakarta Selatan.

2. Pembatasan

Penelitian ini membatasi observasi pada pendistribusian rekam medis dari unit rekam medis ke Instalasi rawat jalan

3. Kisi-kisi Observasi.

- 1) Peranan Staff RM dalam pendistribusian Rekam Medis
- 2) Pendistribusian rekam medis
- 3) COE yang diamati

HASIL ANALISA DATA

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kelengkapan * indikator mutu	72	100.0%	0	.0%	72	100.0%

Kelengkapan * indikator mutu Crosstabulation

			indikator mutu		Total
			tercapai	tidak	
Kelengkapan	Lengkap	Count	67	0	67
		% within Kelengkapan	100.0%	.0%	100.0%
	tidak	Count	0	5	5
		% within Kelengkapan	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	67	5	72
		% within Kelengkapan	93.1%	6.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	72.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	57.357	1	.000		
Likelihood Ratio	36.317	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases ^b	72				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

b. Computed only for a 2x2 table

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
waktu kirim * indikator tercapai	72	100.0%	0	.0%	72	100.0%

waktu kirim * indikator tercapai Crosstabulation

			indikator tercapai		Total
			tercapai	tidak	
waktu kirim	1-10	Count	42	0	42
		% within waktu kirim	100.0%	.0%	100.0%
	11-30	Count	0	30	30
		% within waktu kirim	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	42	30	72
		% within waktu kirim	58.3%	41.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	72.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	67.944	1	.000		
Likelihood Ratio	97.804	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases ^b	72				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,50.

b. Computed only for a 2x2 table

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEAKURATAN DATA * INDIKATOR MUTU	72	100.0%	0	.0%	72	100.0%

KEAKURATAN DATA * INDIKATOR MUTU Crosstabulation

			INDIKATOR MUTU		Total
			tercapai	tidak	
KEAKURATAN DATA	akurat	Count	63	0	63
		% within KEAKURATAN DATA	100.0%	.0%	100.0%
	tidak	Count	0	9	9
		% within KEAKURATAN DATA	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	63	9	72
		% within KEAKURATAN DATA	87.5%	12.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	72.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	63.147	1	.000		
Likelihood Ratio	54.255	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases ^b	72				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,13.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	72.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	63.147	1	.000		
Likelihood Ratio	54.255	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases ^b	72				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,13.

b. Computed only for a 2x2 table

HASIL WAWANCARA

No	Panduan Wawancara	TOTAL	
	Reliabilitas (reliability)	Ya	Tidak
1	Apakah dilaksanakan pengukuran indicator mutu di unit rekam medis RS Swasta X Tipe B Jakarta Selatan?	10	0
2	Apakah pengukuran indicator mutu selalu dimonitoring?	9	1
3	Apakah pengiriman rekam medis RJ kurang dari 10 menit?	10	0
4	Apakah formulir rekam medis selalu terisi dengan lengkap?	4	6
5	Apakah indicator kelengkapan rekam medis selalu tercapai?	10	0
6	Apakah unit memiliki regulasi, panduan dan SOP Rekam medis?	10	0
7	Apakah staff rekam medis memberikan pelayanan sesuai dengan SPO?	10	0
8	Apakah staff memiliki uraian tugas?	10	0
9	Apakah staff bekerja sesuai uraian tugasnya?	10	0
	Daya Tanggap (Responsivness)		
10	Apakah petugas RM dapat menerima complain dari Instalasi Rawat Jalan?	10	0
11	Apakah petugas rekam medis cepat merespon pengiriman rekam medis?	10	0
12	Apakah rekam medis segera dikirim jika ada permintaan rekam medis dari Instalasi Rawat Jalan?	10	0
13	Apakah Staff bisa memeberi solusi jika ada masalah dilapangan?	10	0
14	Apakah staf rekam medis cepat merespon agar Instalasi rawat jalan tidak kecewa terhadap pelayanan rekam medis?	10	0
	Jaminan (Assurance)	7	0
15	Apakah system di rekam medis dijamin keamanannya?	10	0
16	Apakah rekam medis selalu dijaga kerahasiaannya?	10	0

No	Panduan Wawancara	TOTAL	
	Reliabilitas (reliability)	Ya	Tidak
17	Apakah ruangan rekam medis memiliki akses?	10	0
	Empati (Empaty)		
18	Apakah staf rekam medis bisa menerima keluhan dari Dokter atau perawat atas keterlambatan rekam medis?	10	0
19	Apakah petugas rekam medis bersikap baik dalam menanggapi keluhan dokter atau perawat?	10	0
	Bukti Fisik (Tangibles)		
20	Apakah system HIS membantu pekerjaan anda?	10	0
21	Apakah system HIS sering mangalami hambatan?	8	2
22	Apakah kondisi map rekam medis bagus?	7	3
23	Apakah berkas rekam medis tersusun sesuai regulasi?	8	2
24	Apakah rekam medis ada coretan/penghapusan catatan?	3	7
25	Apakah Sarana prasarana di rekam medis ini mendukung pelayanan rekam medis?	10	0

LEMBAR OBSERVASI DISTRIBUSI REKAM MEDIS RJ

NO RM	WAKTU CEKIN	WAKTU KIRIM	DURASI	INDIKATOR
50542	10.54	11.02	8	Tercapai
91064	10.54	10.48	4	Tercapai
129201	10.39	10.55	16	tidak tercapai
144325	10.10	10.15	5	Tercapai
123160	10.08	10.18	10	Tercapai
55124	10.01	10.13	12	tidak tercapai
61152	10.00	10.12	12	tidak tercapai
98583	10.00	10.12	12	tidak tercapai
51327	09.59	10.12	13	tidak tercapai
37530	08.38	08.45	7	tercapai
23369	08.30	08.45	15	tidak tercapai
35386	08.29	08.45	16	tidak tercapai
150207	09.15	09.25	10	tercapai
29228	09.12	09.25	13	tidak tercapai
39448	09.49	09.54	5	tercapai
141703	09.34	09.54	20	tidak tercapai
103064	09.26	11.03	29	tidak tercapai
149145	09.26	11.03	29	tidak tercapai
129201	11.26	11.32	6	tercapai
143505	11.26	11.32	6	tercapai
62192	11.47	11.55	8	tercapai
55547	11.47	11.55	8	tercapai
55124	10.00	10.22	22	tidak tercapai
61152	10.20	10.22	2	tercapai
142101	09.35	09.50	15	tidak tercapai
79459	09.35	09.41	6	tercapai
75222	10.20	10.26	6	tercapai
115454	10.20	10.36	16	tidak tercapai
55730	10,29	10,34	5	tercapai
129719	10,25	10,34	9	tercapai
43652	10,23	10,32	9	tercapai
32445	10,31	10,44	12	tidak tercapai
12915	10,48	10,53	5	tercapai

NO RM	WAKTU CEKIN	WAKTU KIRIM	DURASI	INDIKATOR
148422	10,46	10,53	7	tercapai
96441	10,52	10,56	4	tercapai
97715	11,22	11,24	7	tercapai
114299	11,21	11,29	8	tercapai
49329	11,19	11,25	4	tercapai
122605	11,19	11,46	27	tidak tercapai
141044	13,03	13,15	12	tidak tercapai
116636	13,02	13,15	13	tidak tercapai
114070	13,43	13,54	11	tidak tercapai
119324	13,44	13,54	10	tercapai
31969	13,45	13,54	9	tercapai
49357	13,54	14,04	10	tercapai
55609	14.30	14.38	8	tercapai
148251	14,28	14.31	3	tercapai
3379	14,28	14.50	22	tidak tercapai
91595	14,32	14,37	5	tercapai
5058	14,34	14.50	16	tidak tercapai
90934	14,34	14.46	12	tidak tercapai
86058	14,34	14.46	13	tidak tercapai
140510	14,36	14.50	14	tidak tercapai
136855	14,37	14.50	13	tidak tercapai
28346	14,39	14.50	11	tidak tercapai
87224	14.47	14.56	9	tercapai
89297	14.49	14.56	7	tercapai
150542	14.52	14.59	7	tercapai
120223	14,44	14.59	15	tidak tercapai
123236	15,11	15,17	6	tercapai
150668	09.41	09.47	6	tercapai
396	09.40	09.47	7	tercapai
96896	09.38	09.47	9	tercapai
143841	09.37	09.47	10	tercapai
115438	09.37	09.47	10	tercapai
149311	09.37	09.47	10	tercapai
101953	09.34	09.44	10	tercapai
154471	09.34	09.44	10	tercapai

NO RM	WAKTU CEKIN	WAKTU KIRIM	DURASI	INDIKATOR
39313	09.33	09.44	11	tidak tercapai
129201	09.27	09.44	14	tidak tercapai
114024	09.25	09.44	19	tidak tercapai
142353	10,27	10.30	3	tercapai