

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**POLITEKNIK PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
DI BAGIAN PELAYANAN COSTUMER SERVICE  
DAN REKAM MEDIK PADA RS MUSI  
MEDIKA CENDIKIA**



**Diajukan Oleh :**

**SERLIANA LUTFIAH**

**031190032**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja  
Lapangan dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG**

**2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA : SERLIANA LUTFIAH**  
**NOMOR POKOK : 031190032**  
**PROGRAM STUDI : D3 SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA TIGA (D3)**  
**JUDUL : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN DI BAGIAN PELAYANAN  
COSTUMER SERVICE DAN REKAM  
MEDIK PADA RS MUSI MEDIKA  
CENDIKIA**

**Tanggal: 17 Januari 2022**

**Pembimbing**

**Mengetahui,**

**Direktur**

**Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN: 0204058604**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP: 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : SERLIANA LUTFIAH  
**NOMOR POKOK** : 031190032  
**PROGRAM STUDI** : D3 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : DIPLOMA TIGA (D3)  
**JUDUL** : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN DI BAGIAN PELAYANAN  
COSTUMER SERVICE DAN REKAM  
MEDIK PADA RS MUSI MEDIKA  
CENDIKIA

**Tanggal: 24 Januari 2022**  
**Penguji 1**

**Tanggal: 24 Januari 2022**  
**Penguji 2**

**D Tri Octafian, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN: 0213108002**

**Eko Setiawan, S. Kom., M.Kom.**  
**NIDN: 0208098703**

**Menyetujui,**  
**Direktur**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP: 09.PCT.13**

**MOTTO:**

“Lakukan dan kerjakan apapun dengan sebaik mungkin agar tidak menjadi sebuah penyesalan di masa yang akan datang.”

**Kupersembahkan:**

- Kepada sang Maha pencipta Allah SWT
- Untuk Abi, Umi dan Adik tercinta
- Ibu Dosen Pembimbing yang saya hormati
- Para Dosen Pendidik yang saya hormati
- Para pihak RS Musi Medika Cendikia
- Untuk teman-teman seperjuangan tersayang
- Untuk orang-orang yang membaca laporan ini

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada sang pencipta Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan dapat menyelesaikan laporan ini tepat waktu. Laporan Kegiatan PKL penulis ini berjudul “Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Di Bagian Pelayanan Costumer Service Dan Rekam Medik Pada RS Musi Medika Cendikia”.

Selama proses pembuatan laporan ini penulis menyadari bahwa terlaksananya kegiatan PKL serta penulisan laporan PKL ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada yang terhormat Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Palcomtech. Bapak Alferd Tenggono, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Program Studi D3 Sistem Informasi. Ibu Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing PKL. Abi, Umik dan Adik-adikku tercinta yang telah memberikan dukungan materi dan moril, serta pihak RS Musi Medika Cendikia Ibu Amalia, Amd. Kep., SKM. dan Bapak Andes Soni Wijaya, Amd. RMIK., selaku pembimbing lapangan.

Demikian kata pengantar ini, penulis berharap Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dengan segala kelemahan dan masih banyak kekurangan. Dengan itu penulis membutuhkan kritik dan saran dari para pembaca yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi.

**Palembang, 22 Desember 2021**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan PKL .....	3
1.3 Manfaat PKL .....	4
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	4
1.3.2 Manfaat Bagi RS Musi Medika Cendikia .....	5
1.3.3 Manfaat Bagi Program Studi .....	5
1.4 Tempat PKL .....	6
1.5 Waktu PKL .....	6
1.6 Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.6.1 Observasi .....	7
1.6.2 Wawancara .....	7
1.6.3 Dokumentasi .....	8
<b>BAB II     KEADAAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	9
2.2 Visi dan Misi .....	10
2.2.1 Visi .....	10
2.2.2 Misi .....	11
2.2.3 Motto .....	11
2.3 Struktur Organisasi .....	12
2.4 Uraian Tugas Wewenang .....	13

### **BAB III HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL**

3.1 Pelaksanaan Kerja .....	18
3.1.1 Kegiatan Melayani Pendaftaran Pasien di Sistem Informasi Rumah Sakit (SIM-RS) .....	23
3.1.2 Kegiatan Memasukkan dan Pengecekan Kartu BPJS.....	25
3.1.3 Kegiatan Menerima Telpon Masuk dan Keluar .....	27
3.1.4 Kegiatan Melayani Administrasi Pasien Yang Akan Rawat Inap .....	27
3.1.5 Kegiatan Mengarsipkan berkas Rekam Medis Pasien .....	29
3.1.6 Kegiatan Assembling Berkas Rekam Medis Pasien Untuk Keperluan Klaim BPJS .....	31
3.1.7 Kegiatan Membuat Laporan Bulanan Rekam Medik .....	32
3.2 Kendala yang Dihadapi .....	33
3.2.1 Kendala Untuk Diri Sendiri .....	33
3.2.2 Kendala Dari Pihak Lain .....	34
3.3 Cara Mengatasi Kendala .....	35
3.3.1 Cara Mengatasi Kendala Untuk Diri Sendiri .....	35
3.3.2 Cara Mengatasi Kendala Untuk Pihak Lain .....	36

### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Simpulan .....	37
4.2 Saran .....	38
4.2.1 Saran Bagi Mahasiswa .....	38
4.2.2 Saran Bagi RS Musi Medikia Cendikia .....	39

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xi</b>
-----------------------------	-----------

<b>HALAMAN LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
-------------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi RS Musi Medika Cendikia .....	12
Gambar 3.1	Dokumentasi Kegiatan Memasukkan Data Pasien Pada SIM-RS.....	24
Gambar 3.2	Dokumentasi Form Identitas Pasien Pada SIM-RS.....	25
Gambar 3.3	Dokumentasi Kegiatan Memasukkan Dara dan Pengecekan Data Pasien BPJS Pada Aplikasi V-claim .....	26
Gambar 3.4	Dokumentasi Form Login Aplikasi V-Claim BPJS .....	26
Gambar 3.5	Dokumentasi Kegiatan Menerima Telpon Masuk dan Keluar.....	27
Gambar 3.6	Dokumentasi Kegiatan Melayani Administrasi Pasien yang Akan Rawat Inap .....	28
Gambar 3.7	Dokumentasi Berkas Administrasi Pasien yang Akan Rawat Inap .....	29
Gambar 3.8	Dokumentasi Kegiatan Penerimaan Berkas Rekam Medis Pasien .....	30
Gambar 3.9	Dokumentasi Kegiatan Berkas Rekam Medis yang Diterima.....	30
Gambar 3.10	Dokumentasi Kegiatan Assembling Berkas Rekam Medis Pasien Untuk Keperluan Klaim BPJS .....	31
Gambar 3.11	Dokumentasi Kegiatan Membuat Laporan Bulanan Rekam Medik .....	32
Gambar 3.12	Dokumentasi Laporan BOR, LOS, TOI Rekam Medik .....	33

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	19
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Permohonan PKL (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Pengajuan Judul PKL (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Balasan Riset (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Penilaian Kerja Mahasiswa (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Penilaian Pembimbing PKL (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Absensi (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
9. Lampiran 9. *Form* Revisi (Asli)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut (Listiyono, 2016) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Berdasarkan (PMK RI Nomor 30, 2019) menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pasien berdasarkan (PMK RI Nomor 4, 2018) adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

RS Musi Medika Cendikia salah satu fasilitas kesehatan di Palembang yang melayani beberapa fasilitas kesehatan seperti pelayanan IGD 24 jam, rawat inap, poliklinik dokter spesialis dan sub spesialis, laboratorium, radiologi dan ambulance. RS Musi Medika Cendikia sendiri adalah rumah sakit umum swasta yang memiliki akreditasi tipe C. RS Musi Medika Cendikia memiliki jadwal praktek dokter spesialis dan sub spesialis seperti Bedah Digestif, Bedah Syaraf, Bedah Umum, Obgyn, Anak, THT, Mata, Penyakit Dalam, Saraf, THT, Penyakit Dalam Spesialis Jantung, Kejiwaan, dan Penyakit Kulit Kelamin. RS

Musi Medika Cendikia berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No. 62 Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Menurut (Fernandes & Marlius, 2017) menjelaskan bahwa *Customer Service* adalah sebuah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, serta memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. Artinya seorang *Customer Service* pada rumah sakit harus dapat melayani segala keperluan pasien dengan sebaik mungkin agar bisa memuaskan pasien dengan pelayanan yang diberikan termasuk siap dalam menerima setiap keluhan/masalah yang sedang dihadapi oleh pasien, serta pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah tersebut. Berdasarkan (PMK RI Nomor 55, 2013) menyatakan bahwa rekam medik adalah seorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan Informasi. Sedangkan pengertian catatan rekam medis menurut (Kholili, 2011) merupakan uraian tentang identitas pasien mulai dari, pemeriksaan pasien, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain baik dilakukan oleh dokter dan dokter gigi maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kompetensinya.

Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu syarat wajib dalam menyelesaikan pendidikan D3 Sistem Informasi yang sedang ditempuh oleh penulis selama masa studi. Pada zaman sekarang perkembangan ilmu dan pengetahuan yang semakin maju dan berkembang khususnya pada sistem informasi, dengan adanya program Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan bisa

melatih mahasiswa agar dapat bekerja secara mandiri, mengenal lingkungan dalam pekerjaan yang sesungguhnya, dan juga untuk mempersiapkan diri pada saat akan memasuki dunia kerja setelah lulus dari perguruan tinggi.

Praktik Kerja Lapangan pada RS Musi Medika Cendikia ini bertujuan untuk mempelajari dan memahami sistem manajemen aplikasi yang diterapkan oleh pihak rumah sakit khususnya pada bagian pelayanan *Costumer Service* dalam proses pendaftaran pasien rawat inap maupun rawat jalan dan prosedur menyimpan catatan rekam medis pasien pada RS Musi Medika Cendikia serta menerapkan beberapa ilmu pengetahuan yang didapat penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Politeknik Palcomtech. Berdasarkan tujuan yang telah disebutkan di atas penulis tertarik untuk membuat laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul **“LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI BAGIAN PELAYANAN COSTUMER SERVICE DAN REKAM MEDIK PADA RS MUSI MEDIKA CENDIKIA”**.

## **1.2 Tujuan PKL**

Berikut tujuan dari pembuatan laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan diantaranya:

1. Untuk menyelesaikan kegiatan Praktik Kerja Lapangan serta menjadi salah satu syarat pengajuan Laporan Tugas Akhir (LTA) kelulusan prodi D3 Sistem Informasi.

2. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengenal dan mengetahui secara langsung sistem yang digunakan oleh pihak RS Musi Medika Cendikia untuk mendaftarkan pasien.
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengetahui sistem yang digunakan pihak RS Musi Medika Cendikia dalam mengelolah berkas rekam medis pasien.
4. Menerapkan ilmu teknologi komputer yang didapat dari tempat kuliah untuk membantu dalam meningkatkan sistem pelayanan RS Musi Medika Cendikia pada bagian *Costumer Service* dan rekam medis rumah sakit.

### **1.3 Manfaat PKL**

#### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Menerapkan segala pengetahuan sistem informasi yang didapat mahasiswa selama kuliah serta meningkatkan pengetahuan dan pengalaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Membuat mahasiswa dapat memahami proses dan sistem yang digunakan pada pelayanan terutama dibidang *Costumer Service* dan Rekam Medis pada RS Musi Medikia Cendikia.
3. Menambah ilmu, wawasan, pengalaman serta pengetahuan mahasiswa dalam dunia kerja yang dilaksanakan melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

4. Mendapatkan wawasan dalam suatu bidang pekerjaan khususnya dalam alur sistem informasi yang digunakan pada bagian *Costumer Service* dan Rekam Medis pasien pada sebuah rumah sakit.

### **1.3.2 Manfaat Bagi RS Musi Medika Cendikia**

1. Dapat menambah masukan dan perbaikan dalam sistem serta memiliki tambahan tenaga kerja sementara, untuk membantu para pekerjaan pegawai RS Musi Medika Cendikia Palembang khususnya bagian *Costumer Service* dan Rekam Medik.
2. Memberikan suatu masukan yang jelas untuk meningkatkan kualitas layanan dalam melakukan pekerjaan di RS Musi Medika Cendikia Palembang.
3. Bertukar pikiran dan berbagi ilmu dan pengalaman dengan mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.

### **1.3.3 Manfaat Bagi Program Studi**

1. Menghasilkan kerja sama yang menguntungkan bagi pihak RS Musi Medika Cendikia Palembang agar dapat mencari sumber daya manusia yang berkualitas di Politeknik Palcomtech.
2. Memberikan kontribusi kepada mahasiswa lain dalam melakukan penyusunan laporan PKL yang akan mendatang .
3. Sebagai arsip atau dokumen yang bisa bermanfaat untuk dijadikan sebagai referensi penelitian berikutnya.

#### **1.4 Tempat PKL**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan dan bertempat di RS Musi Medika Cendikia. RS Musi Medika Cendikia ialah salah satu layanan kesehatan yang dinaungi oleh PT. Dwi Jaya Serasi dan tercantum dalam Rumah Sakit Tipe C. Izin Operasional tetap Rumah Sakit Umum Musi Medika Cendikia (RS MMC) Palembang berdasarkan Surat Keputusan wali kota Palembang Nomor 463/KPTS/DINKES/2017 tanggal 25 Oktober 2017. RS Musi Medika Cendikia awalnya bernama RSIA Siti Mirza yang pada saat itu adalah rumah sakit untuk ibu dan anak, tepatnya pada tanggal 25 Oktober 2017 resmi berubah menjadi Rumah Sakit Umum. RS Musi Medika Cendikia berkedudukan dan berkantor di Jl. Demang Lebar Daun No. 62 Rt. 35 Rw. 10, Kelurahan Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang.

#### **1.5 Waktu PKL**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu dilaksanakan sejak tanggal 06 September 2021 s/d 06 Oktober 2021. Waktu pelaksanaan PKL di RS Musi Medika Cendikia yaitu setiap hari Senin s.d Jum'at pukul 08.00 WIB s/d 16.00 WIB, dan khusus untuk di hari Sabtu 08.00 WIB s/d 13.00 WIB.

## **1.6 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.6.1 Observasi**

Menurut (Sugiyono, 2013) yang menyatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dalam metode ini penulis melakukan kegiatan observasi dan pengamatan secara langsung pada RS Musi Medika Cendikia Palembang khususnya di bagian Pelayanan *Costumer Service* dan Rekam Medik. Informasi yang penulis dapatkan dari kegiatan observasi ini berupa alur prosedur pendaftaran pasien dari awal masuk, menginput riwayat penyakit pasien dalam dokumen rekam medis pasien, sampai dengan membuat laporan perbulan rekam medis.

### **1.6.2 Wawancara**

Menurut (Rosaliza, 2015) menjelaskan wawancara merupakan salah satu proses yang penting dalam melaksanakan sebuah penelitian khususnya penelitian yang bersifat kualitatif dengan tujuan wawancara agar mendapatkan informasi yang akan dianggap sebagai data yang diperlukan untuk membuat rumusan untuk mencapai tujuan penelitian.

Dalam metode ini penulis melakukan kegiatan wawancara secara langsung dengan Ibu Amalia, Amd. Kep., SKM. kepala ruangan *Costumer Service* dan Bapak Andes Soni Wijaya, Amd. RMIK. kepala

ruangan Rekam Medik pada RS Musi Medika Cendikia. Informasi yang penulis dapat dalam wawancara terdapat beberapa kendala dalam proses pendaftaran dan pembuatan laporan rekam medik BOR, LOS, TOI yang masih dilakukan secara manual.

### **1.6.3 Dokumentasi**

Menurut (Nilamsari, 2014) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi setiap penelitian, yang berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental lainnya yang semuanya itu nantinya memberikan informasi bagi semua proses penelitian.

Dalam kegiatan PKL ini ada beberapa dokumentasi yang berhasil penulis kumpulkan berupa kegiatan mendaftarkan pasien Umum dan BPJS oleh petugas Costumer Service, penginputan atau pengentryan data pasien BPJS ke sistem yang bernama v-claim, membuat laporan BOR, LOS, TOI untuk laporan rekam medis di setiap akhir bulan. Seluruh kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di RS Musi Medika Cendikia di dokumentasi dalam bentuk foto-foto dan dalam bentuk video.

## **BAB II**

### **KEADAAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Berdasarkan (RSU MMC, 2021) Rumah Sakit Umum Musi Medika Cendikia yang merupakan salah satu unit usaha dari PT Dwi Jaya Serasi. Sebelum berubah menjadi Rumah Sakit Umum RS MMC merupakan salah satu Rumah Sakit Ibu & Anak yang awalnya bernama Rumah Sakit Ibu & Anak Siti Miza (*RSIA Siti Mirza*) yang berdiri di bawah kepemimpinan Ibu dr. Siti Mirza Nuria, Sp. OG. RSIA Siti Mirza juga selama masih beroperasi juga berada di dalam naungan PT. Dwi Jaya Serasi. RS Musi Medika Cendikia didirikan berdasarkan dari hukum negara RI yang sah dan berdasarkan Akta oleh Notaris Nurbaiti, SH. Nomor 24 yang disahkan pada tanggal 28 Februari 2014 di Palembang dan telah mendapatkan persetujuan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dan tercatat di dalam Surat Keputusan No. C-344.HT03.01-Th.1999, pada tanggal 15 Februari 1999.

Perubahan data terakhir terkait RS Musi Medika Cendikia menjadi Akta No. 57 tanggal 23 Desember 2016, dan dibuat oleh Notaris Yandes Effriady, SH. Perubahan ini telah dibuat oleh Notaris serta telah diinformasikan ke Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan diterbitkannya Surat Penerimaan pemberitahuan Perubahan Data Perseruan No. AHU-AH.01.03-0023537, pada tanggal 19 Januari 2017. Izin Operasional tetap Rumah Sakit Umum Musi Medika Cendikia (RS MMC) Palembang berdasarkan Surat

Keputusan wali kota Palembang Nomor 463/KPTS/DINKES/2017 tanggal 25 Oktober 2017 pernyataan ini berdasarkan (RSU MMC, 2021)

RS Musi Medika Cendika memiliki beberapa fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan beberapa provider layanan kesehatan diantaranya seperti BPJS Kesehatan, Admedika, Mandiri In-Health, BRI-Life, BI Assurance, Sinar Mas, dan Jasaraharja. RS Musi Medika Cendikia sendiri memiliki dokter-dokter spesialis dan sub spesialis yang berkompeten dibidangnya. Sehingga RS Musi Medika Cendikia memiliki beberapa praktik poliklinik diantaranya seperti Bedah Digestif, Bedah Syaraf, Bedah Umum, Obgyn, Anak, THT, Mata, Penyakit Dalam, Penyakit Dalam Spesialis Jantung, Saraf, THT, Kejiwaan, dan Penyakit Kulit Kelamin yang buka di setiap harinya sesuai jadwal praktik dokter masing-masing. RS Musi Medika Cendikia sendiri memiliki poli eksklusif Spesialis Bedah Digestif yang sangat terkenal hingga ke pelosok yaitu dr. Muhammad Hafidh Komar, Sp.B-KBD dan dokter spesialis Obgyn senior yaitu dr. Siti Mirza Nuria, Sp.OG.

## **2.2 Visi, Misi dan Motto**

### **2.2.1 Visi**

“Menjadi salah satu Rumah Sakit pilihan Utama di Kota Palembang, yang memberikan pelayanan yang prima dan dapat dijangkau masyarakat Kota Palembang khususnya dan Provinsi Sumatera Selatan umumnya.”

### **2.2.2 Misi**

Berikut merupakan misi dari RS Musi Medika Cendikia Palembang:

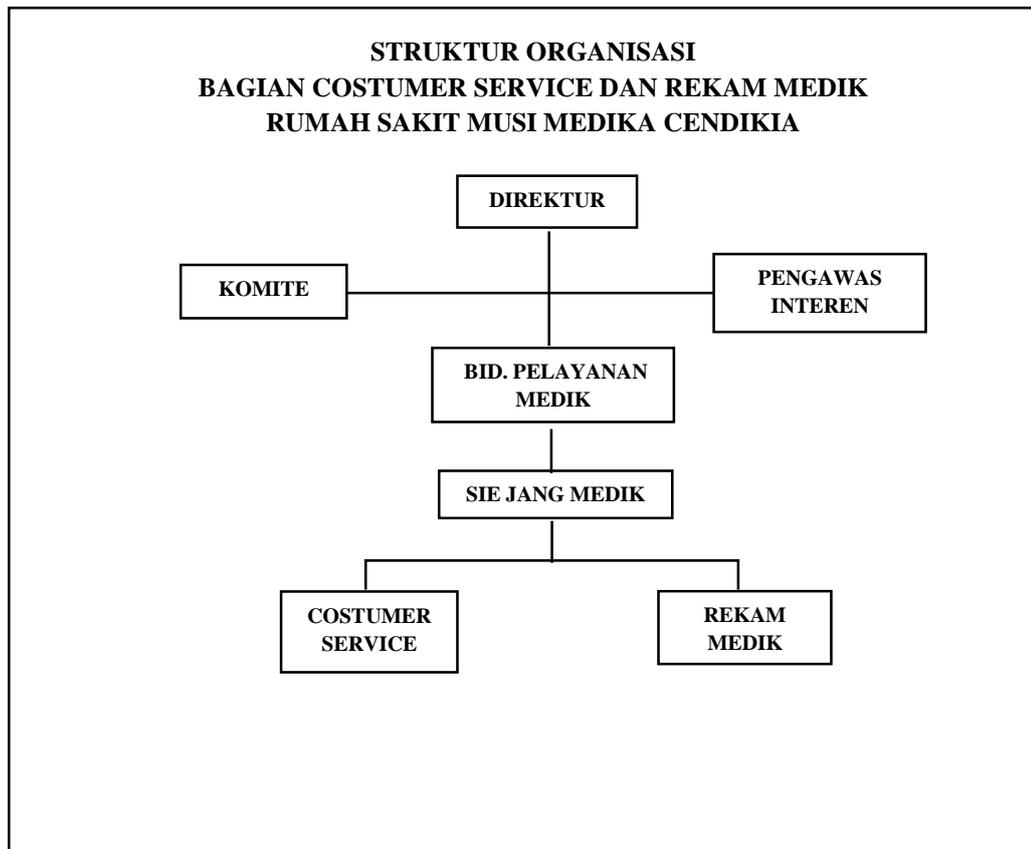
1. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Holistik, Efisien dan Efektif, Bermutu dan Profesional. Yang terjangkau oleh masyarakat dengan mengutamakan keselamatan pasien.
2. Membangun Sumber Daya Manusia RS yang Profesional, Akuntabel yang berorientasi pada pasien dan berintegrasi tinggi dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan ramah, bersahabat tanpa membedakan SARA.
3. Mengedepankan kepuasan dan kemudahan dalam pelayanan kesehatan
4. Meningkatkan kesejahteraan seluruh staf dan karyawan.
5. Mendukung dan membantu pemerintah dalam bidang kesehatan.

### **2.2.3 Motto**

“Melayani dengan profesional, kasih sayang dan kekeluargaan”.

### 2.3 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi bagian *Costumer Serevice* dan Rekam Medik pada RS Musi Medika Cendikia:



Sumber : RS Musi Medika Cendikia Palembang

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bagian Costumer Service dan Rekam Medik RS Musi Medika Cendikia**

## 2.4 Uraian Tugas dan Wewenang

Berikut ini merupakan uraian dari tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi diatas diantaranya :

### a. Direktur

Direktur merupakan pimpinan dari RS Musi Medika Cendikia yang memiliki tugas diantaranya, sebagai berikut:

- a) Direktur Rumah Sakit bertugas memimpin dan mengendalikan seluruh kegiatan pada rumah sakit.
- b) Seorang direktur rumah sakit mempunyai kekuasaan untuk membuat keputusan, serta menentukan peraturan-peraturan yang tidak boleh dilanggar oleh para karyawannya.
- c) Direktur Rumah Sakit merupakan orang yang memiliki kekuasaan yang paling tinggi di dalam Rumah Sakit.
- d) Direktur RS Musi Medika Cendikia memiliki tugas yang penting dalam kegiatan mengawasi serta memonitoring tugas serta kegiatan pada Bid. Pelayanan Medik dan Bag. SDM Umum/Keuangan.
- e) Direktur Rumah Sakit juga mempunyai tugas untuk melakukan kegiatan pengevaluasian seluruh tugas dan kegiatan para jajaran petugas rumah sakit yang ada di bawahnya.

### b. Komite Medik

Komite Medik pada RS Musi Medika Cendikia memiliki beberapa tugas diantaranya, sebagai berikut:

- a) Komite medik RS Musi Medika Cendikia bertugas untuk mengkaji atau menyeleksi dokter-dokter baik itu dokter umum, dokter spesialis maupun dokter gigi yang berkompeten, baik, legal dan beretika, serta taat pada semua peraturan Rumah Sakit.
- b) Komite medik juga bertugas untuk mengevaluasi setiap kegiatan para staff medis yang mana berfungsi untuk menentukan suatu kelayakan untuk kewenangan klinis pada Rumah Sakit.
- c) Melakukan kegiatan penyusunan serta pengkompilasian kewenangan klinis suatu Rumah Sakit.
- d) Membuat serta menerbitkan surat penugasan klinis pada Rumah Sakit serta bertugas merekomendasikan kewenangan klinis rumah sakit.

**c. Pengawas Interen**

Pengawas Interen pada RS Musi Medika Cendikia memiliki tugas sebagai berikut, diantaranya:

- a) Pengawas interen bertugas mengevaluasi serta memantau kegiatan manajemen risiko pada suatu unit kerja di dalam Rumah Sakit.
- b) Melakukan kegiatan sistem pengendalian, pengelolaan serta pemantauan efisiensi dan efektifitas suatu sistem dan prosedur pada bidang administrasi umum, pelayanan dan keuangan di dalam Rumah Sakit.

- c) Petugas interen rumah sakit bertugas khusus untuk melakukan pengawasan interen pada ruang lingkup rumah sakit yang sudah di tugaskan langsung oleh Direktur Rumah Sakit.
- d) Melakukan pemantauan dan melaksanakan ketepatan untuk tindak lanjut pada laporan hasil pemeriksaan internal yang sudah dilakukan.
- e) Pengawas interen jg bertugas untuk memeberikan konsultasi, bimbingan, advokasi, dan juga menjadi pendamping dalam pelaksanaan kegiatan operasional rumah sakit.

#### **d. BID. PELAYANAN MEDIK**

Bidang pelayanan medik pada RS Musi Medika Cendikia memiliki tugas untuk menyiapkan bahan-bahan koordinasi serta melaksanakan kegiatan pada bidang pelayanan medik sebagai berikut, diantaranya:

##### **1. Sie Jang Medik**

Sie Jang Medik atau seksi penunjang medik pada RS Musi Medika Cendikia memiliki beberapa bagian diantaranya:

##### **1.) Costumer Service**

Costumer Service pada RS Musi Medika Cendikia memiliki tugas di antaranya:

- a) Petugas costumer service pada rumah sakit bertugas untuk memberikan informasi mengenai jadwal praktek dokter, fasilitas rumah sakit, dan asuransi kesehatan apa saja yang bisa di gunakan pada rumah sakit tersebut baik untuk pasien

yang menanyakannya secara langsung atau pasien yang menanyakannya via telpon.

- b) Seorang petugas customer service rumah sakit bertugas sebagai mediasi pasien dalam menyampaikan serta menangani keluhan dari pasien untuk memberikan kepuasan pasien.
- c) Sebagai customer service rumah sakit juga bertugas untuk mendengarkan dan menerima semua keluhan pasien dan masukan yang diberikan oleh pasien.
- d) Petugas customer service pada rumah sakit juga bertugas untuk mendaftarkan pasien baik itu pasien rawat jalan maupun rawat inap.

## **2.) Rekam Medik**

Rekam medik pada RS Musi Medika Cendikia memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Rekam medik bertugas untuk melakukan pengecekan dan memonitoring kelengkapan setiap berkas rekam medis yang sudah dikembalikan baik itu berkas pasien rawat jalan atau rawat inap.
- b) Rekam medik juga bertugas melakukan proses pengkodean diagnosa berkas rekam medis pasien rawat jalan dan rawat inap.

- c) Melakukan kegiatan pengarsipan berkas rekam medis pasien yang sudah lengkap dan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- d) Rekam medik juga bertugas untuk melayani peminjaman berkas rekam medis pasien dan itu harus sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- e) Rekam medik pada rumah sakit bertugas untuk membuat laporan dan memberikannya ke Dinas Kesehatan Kota, Dinas Kesehatan Provinsi, dan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- f) Petugas rekam medik juga memiliki tugas untuk selalu membuat serta melaporkan laporan BOR, LOS, TOI kepada direktur rumah sakit pada setiap bulannya.

## **BAB III**

### **HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja**

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan penulis selama 1 bulan pada RS Musi Medika Cendikia bagian *Costumer Service* dan Rekam Medik. Pada bagian *Costumer Service* memiliki tugas berupa melakukan pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap baik itu pasien umum, BPJS, dan asuransi selain mendaftarkan pasien tugas bagian *Costumer Service* juga berupa memberikan informasi tentang jadwal praktik dokter spesialis, fasilitas laboratorium dan radiologi rumah sakit dan juga jadwal imunisasi anak yang banyak ditanyakan pasien via telpon maupun secara langsung. Sedangkan di bagian Rekam Medik memiliki tugas berupa melakukan pengarsipan status rekam medis pasien, melakukan assembling berkas rekam medis untuk keperluan klaim, pengkoderan diagnosa penyakit pasien dan juga membuat laporan BOR, LOS, TOI di setiap bulannya.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan penulis selama 1 bulan mulai dari tanggal 06 September 2021 s.d. 06 Oktober 2021, waktu pelaksanaanya selama 6 hari dalam 1 minggu Senin – Jum’at pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB dan hari Sabtu pukul 08.00 – 13.00 WIB yang berlokasi di Rumah Sakit Musi Medika Cendikia yang beralamatkan di Jl. Demang Lebar Daun No. 62 Rt. 35 Rw. 10, kelurahan Demang Lebar Daun, kecamatan Ilir Barat I, Palembang.

Penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini guna untuk membantu dan meringankan tugas dari staff *Costumer Service* dan Rekam Medik RS Musi Medika Cendikia Palembang. Berikut tabel yang berisi beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan:

**Tabel 3.1 Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan**

No.	Hari	Tanggal	Laporan Kegiatan PKL
1.	Senin	06 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkenalan dan sosialisasi</li> <li>• Penempatan bagian PKL</li> </ul>
2.	Selasa	07 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diarahkan oleh petugas mengenai SOP pelayanan <i>Costumer Service</i> rumah sakit</li> <li>• Membantu melayani pasien</li> </ul>
3.	Rabu	08 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> </ul>
4.	Kamis	09 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Mengecek keaktifan BPJS pasien pada v-claim</li> </ul>
5.	Jum'at	10 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Mengecek keaktifan BPJS pasien pada v-claim</li> <li>• Mencetak berkas SEP pasien rawat jalan</li> </ul>
6.	Sabtu	11 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menjawab telpon dari pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Mengecek keaktifan BPJS pasien pada v-claim</li> </ul>

No.	Hari	Tanggal	Laporan Kegiatan PKL
7.	Senin	13 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Membantu menjawab telpon masuk dari pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> </ul>
8.	Selasa	14 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menjawab telpon dari pasien</li> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> </ul>
9.	Rabu	15 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Membantu melayani pasien asuransi</li> <li>• Membantu mencetak berkas persyaratan pasien asuransi</li> </ul>
10.	Kamis	16 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Mengecek keaktifan BPJS pasien pada v-claim</li> </ul>
11.	Jum'at	17 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Membantu menjawab telpon masuk dari pasien</li> </ul>
12.	Sabtu	18 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien rawat inap</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Mengecek keaktifan BPJS pasien pada v-claim</li> </ul>
13.	Senin	20 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menjawab telpon dari pasien</li> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> </ul>
14.	Selasa	21 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melayani pasien</li> <li>• Menginput data pasien pada SIM-RS</li> <li>• Mengecek keaktifan BPJS pasien pada v-claim</li> </ul>

No.	Hari	Tanggal	Laporan Kegiatan PKL
15.	Rabu	22 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pindah kebagian Rekam Medik</li> <li>• Diberikan arahan SOP Rekam Medik rumah sakit</li> </ul>
16.	Kamis	23 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu memberikan berkas rekam medis pasien ke poliklinik</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
17.	Jum'at	24 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> <li>• Mengassembling berkas rekam medis pasien rawat inap</li> <li>• Membantu memberikan berkas rekam medis pasien ke poliklinik</li> </ul>
18.	Sabtu	25 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima berkas rekam medis dari perawat IGD</li> <li>• Mengassembling berkas rekam medis pasien rawat jalan IGD</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
19.	Senin	27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu memberikan berkas rekam medis pasien ke poliklinik</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
20.	Selasa	28 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melengkapi berkas klaim</li> <li>• Mengassembling berkas rekam medis pasien rawat inap</li> </ul>
21.	Rabu	29 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima berkas laporan bulanan dari ruang perawatan neonatus</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>

No.	Hari	Tanggal	Laporan Kegiatan PKL
22.	Kamis	30 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima berkas rekam medis dari perawat rawat inap</li> <li>• Mengassembling berkas rekam medis pasien rawat inap</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
23.	Jum'at	01 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu melengkapi berkas klaim</li> <li>• Membantu membuat laporan BOR, LOS, TOI</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
24.	Sabtu	02 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima berkas rekam medis dari perawat IGD</li> <li>• Menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
25.	Senin	04 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat laporan BOR, LOS, TOI</li> <li>• Membantu menyusun berkas rekam medis pasien</li> <li>• Menerima berkas rekam medis dari perawat IGD dan poliklinik</li> </ul>
26.	Selasa	05 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat laporan BOR, LOS, TOI</li> <li>• Menyusun berkas rekam medis pasien</li> </ul>
27.	Rabu	06 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun berkas rekam medis pasien</li> <li>• Perpisahan dengan petugas Rekam Medik dan Costumer Service RS Musi Medika Cendikia</li> </ul>

Sumber: Tabel Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Sendiri

Adapun beberapa tugas yang diberikan kepada penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di RS Musi Medika Cendikia pada bagian *Costumer Service* diantaranya membantu melayani pendaftaran

pasien rawat jalan dan rawat inap, melakukan penginputan data pasien baru dan pasien lama pada SIM-RS, mencetak SEP dan SJP yang merupakan output dari hasil pendaftaran pasien pada SIM-RS dan V-claim, menerima telpon masuk dan keluar. Sedangkan pada bagian Rekam Medik penulis membantu dalam kegiatan mulai dari pengecekan, menerima, dan menyusun berkas rekam medis pasien yang dikembalikan oleh IGD, poliklinik dan rawat inap, mencatat setiap adanya berkas rekam medis pasien yang keluar di setiap harinya, menerima laporan pasien bulan dari bagian IGD, poliklinik dan rawat inap, serta membuat laporan rekam medis yang terdiri dari BOR, LOS, TOI yang akan dilaporkan kepada direktur rumah sakit. Berikut merupakan beberapa uraian dari tugas penulis selama menjalani kegiatan Praktik Kerja Lapangan diantaranya:

### **3.1.1 Melayani Pendaftaran Pasien di Sistem Informasi Rumah Sakit (SIM-RS)**

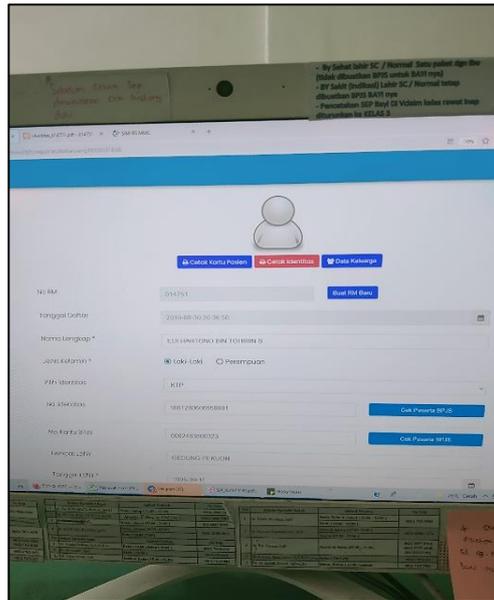
Penulis memasukkan data pasien pada aplikasi SIM-RS RS Musi Medika Cendikia Palembang. Pendaftaran pasien lama bisa langsung mencari data pasien lama dilakukan dengan mencari menggunakan nomor rekam medis (No. RM), tanggal lahir, nama, NIK, alamat, dan No. kartu BPJS pasien pada SIM-RS. Sedangkan untuk pendaftaran pasien baru yang belum pernah berobat di RS Musi Medika Cendikia harus terlebih dahulu mendaftarkan data pasien yang benar sesuai dengan KTP pasien dan Kartu BPJS pasien untuk pasien yang menggunakan pembayaran BPJS baik itu pasien rawat jalan IGD/Poliklinik dan rawat inap. Sebelum melakukan pendaftaran pasien terlebih dahulu ditanyakan

pasien akan melakukan pembayaran dengan cara umum, menggunakan BPJS, atau menggunakan asuransi lainnya. Gambar. 3.1 dan 3.2 merupakan dokumentasi kegiatan penulis pada saat memasukkan data pasien pada SIM-RS.



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.1 Dokumentasi Kegiatan Memasukkan Data Pasien pada SIM-RS**



Sumber: Dokumentasi Sendiri

### Gambar. 3.2 Dokumentasi Identitas Pasien pada SIM-RS

#### 3.1.2 Memasukkan Data dan Pengecekan Data Pasien BPJS.

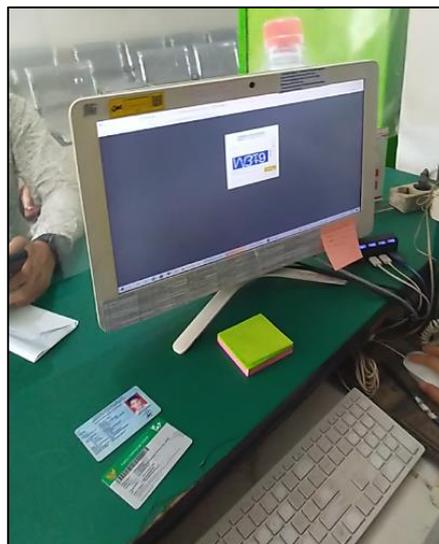
Penulis memasukkan data pasien di aplikasi khusus BPJS untuk rumah sakit yaitu aplikasi v-claim. Sebelum melakukan peng-inputan dan pengecekan kartu BPJS pasien petugas terlebih dahulu harus memasukkan *username* dan *password* yang sudah diberikan oleh pihak BPJS kepada pihak rumah sakit. Memasukkan data pasien pada aplikasi V-claim dilakukan berdasarkan nomor kartu BPJS pasien. Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek keaktifan kartu dan rujukan pasien dari faskes pertama ke RS Musi Medika Cendikia bagi pasien yang akan berobat ke poliklinik. Dan juga untuk merujuk pasien BPJS yang dianjurkan dokter untuk dirujuk ke rumah sakit lain menggunakan aplikasi V-claim ini. Serta mencetak SEP dan SJP baik itu untuk pasien rawat jalan ataupun

pasien rawat inap. Gambar. 3.3 dan 3.4 merupakan dokumentasi kegiatan penulis mulai dari memasukkan data dan pengecekan data pasien BPJS pada aplikasi V-claim



Sumber Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.3 Dokumentasi Kegiatan Memasukkan data dan Pengecekan data Pasien BPJS pada Aplikasi V-claim**



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.4 Dokumentasi Form Login Aplikasi V-Claim BPJS**

### 3.1.3 Menerima Telpon Masuk dan Keluar

Penulis melakukan kegiatan menerima telpon yang masuk dari pasien. Biasanya pasien menelpon ke RS Musi Medika Cendika untuk mengonfirmasi jadwal kontrol ulang ataupun menanyakan jadwal praktik dokter, informasi imunisasi untuk anak, keluhan pasien mengenai penyakit yang dideritanya dan mengarahkan pasien untuk ke poliklinik yang sesuai keluhan pasien. Penulis juga melakukan kegiatan menelpon dokter untuk mengonfirmasi ulang jadwal praktek dokter. Pertanyaan pasien mengenai tarif rawat inap atau tarif untuk skrining awal pasien yaitu swab antigen dan Ro. Thorax. Gambar. 3.5 dokumentasi kegiatan penulis saat menerima telpon masuk dan keluar.



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.5 Dokumentasi Kegiatan Menerima Telpon Masuk dan Keluar**

### 3.1.4 Melayani Administrasi Pasien Yang Akan Rawat Inap

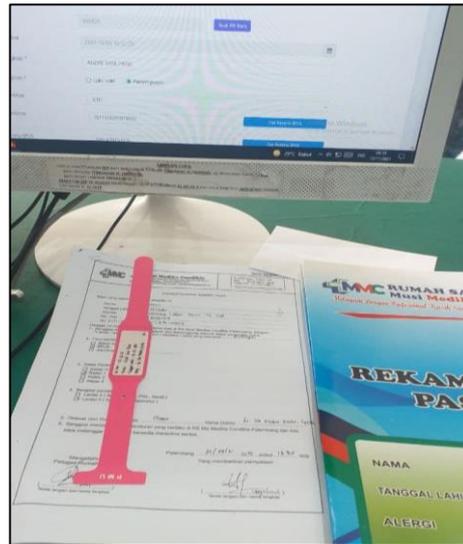
Dalam melayani urusan administrasi pasien yang akan melakukan perawatan penulis memiliki beberapa tugas. Bagi pasien yang akan

melakukan rawat inap terlebih dahulu sebelum memasuki ruang perawatan keluarga/wali pasien melengkapi beberapa administrasi dan kelengkapan berkas yang diantaranya, mengisi formulir *assesment* awal rawat inap pasien, mereservasi kelas perawatan ke bagian rawat inap, memberikan kartu jaga untuk keluarga/wali pasien, menanyakan KTP/SIM keluarga atau wali pasien yang bisa ditinggal sebagai jaminan selama pasien melakukan perawatan, memberi informasi kepada keluarga/wali pasien untuk mengonfirmasi kepada pihak pengelola parkir untuk mendaftarkan nomor kendaraan keluarga yang akan menjaga pasien selama perawatan. Selanjutnya setelah semuanya selesai penulis mencetak barcode identitas pasien, SEP rawat inap pasien, dan gelang pasien. Gambar. 3.6 dan 3.7 merupakan dokumentasi dalam kegiatan melayani administrasi pasien yang akan melakukan rawat inap mulai dari mencetak dan melengkapi beberapa berkas administrasi dan mereservasi kamar perawatan.



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.6 Dokumentasi Kegiatan Melayani Administrasi Pasien yang Akan Rawat Inap.**



Sumber: Dokumentasi Sendiri

### **Gambar. 3.7 Dokumentasi Berkas Administrasi Pasien yang Akan Rawat Inap**

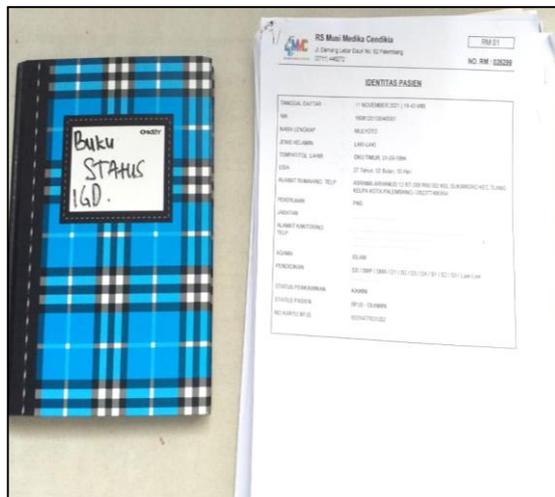
#### **3.1.5 Mengarsipkan Berkas Rekam Medis Pasien**

Pada bagian rekam medik RS Musi Medika Cendikia memiliki kegiatan diantaranya mengambil dan menerima setiap pengembalian berkas rekam medis pasien baik itu dari poliklinik, IGD, atau rawat inap setiap harinya. Sebelum berkas rekam medis pasien diterima petugas rekam medik dan petugas rekam medik bertugas untuk mengeceknya kembali, jika sudah lengkap berkas rekam medis pasien tersebut di terima dan selanjutnya disusun pada lemari/rak status berdasarkan urutan nomor rekam medis pasien. Gambar. 3.8 dan 3.9 merupakan dokumentasi kegiatan penulis pada saat menerima berkas Rekam Medis pasien.



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.8 Dokumentasi Kegiatan Penerimaan berkas Rekam Medis pasien.**



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.9 Dokumentasi Berkas Rekam Medis yang Diterima**

### **3.1.6 Melakukan Assembling Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap Untuk Keperluan Klaim BPJS**

Berkas rekam medis pasien yang sudah dikembalikan dicek kelengkapannya dan diterima dari bagian rawat inap kemudian dilakukan assembling. Assembling berkas Rekam Medis ini biasanya dilakukan pada berkas pasien rawat inap. Berkas rekam medis pasien yang akan dilakukan assembling digunakan untuk keperluan klaim BPJS setelah berkas rekam medis diterima dari bagian rawat inap harus segera dilakukan assembling agar bisa langsung dikerjakan oleh bagian *Casemix* (bagian klaim BPJS). Gambar. 3.10 dokumentasi kegiatan penulis melakukan assembling berkas Rekam Medis pasien rawat inap untuk keperluan klaim BPJS.



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.10 Dokumentasi Kegiatan Assembling berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap untuk Keperluan Klaim BPJS**

### 3.1.7 Membuat Laporan Bulanan Rekam Medik

Laporan rekam medis pasien dibuat setiap 1 bulan sekali dan laporan akan direkapitulasi setiap 1 tahun. Laporan BOR, LOS, TOI sebelumnya diberikan oleh masing-masing unit perawatan rumah sakit baik itu rawat inap ataupun rawat jalan. Masing-masing unit mulai dari IGD, poliklinik dari seluruh poli perawatan rawat jalan, rawat inap yang terdiri dari perawatan bedah umum dan digestif, penyakit dalam, anak, kebidanan, dan neonatus. Seluruh laporan dari berbagai unit dikumpulkan ke petugas rekam medik, selanjutnya petugas rekam medik merekap seluruh laporan dan menjadikannya 1 dalam laporan BOR, LOS, TOI rumah sakit. Pembuatan dan perhitungan banyaknya pasien yang melakukan rawat inap di RS Musi Medika Cendikia ini masih dilakukan secara manual oleh petugas rekam medik. Gambar 3.11 dan 3.12 dokumentasi kegiatan penulis membuat laporan bulanan Rekam Medik.



Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.11 Dokumentasi Kegiatan Membuat laporan bulanan Rekam Medis.**

BULAN	JUMLAH PASIEN RAWAT RALAN	JUMLAH PASIEN RAWAT INAP	LAMA RAWAT	JUMLAH HARI PEKAWATAN	BOR	LOS	TOI	NDR	GDR
JANUARI	119	114	794	1752	4 hari	22 hari	1	1	
FEBRUARI	106	455	131	276	4 hari	19 hari	2	2	
MARSI	111	605	162	406	4 hari	19 hari	0	2	
APRIL	111	418	114	215	4 hari	13 hari	0	2	
MAY	112	455	107	294	4 hari	17 hari	0	0	
JUNI	112	455	107	294	4 hari	17 hari	3	2	
JULI	115	456	112	304	4 hari	18 hari	0	1	
AUGUSTUS	113	471	116	316	4 hari	18 hari	0	2	
SEPTEMBER	111	566	170	385	4 hari	18 hari	7	2	
TOTAL	1118	4311	1046	2946	29%	9 hari	21	13	

Sumber: Dokumentasi Sendiri

**Gambar. 3.12 Dokumentasi Laporan BOR, LOS, TOI Rekam Medis**

### 3.2. Kendala Yang Dihadapi

Adapun kendala yang dihadapi penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di RS Musi Medika Cendikia selama satu bulan, diantaranya:

#### 3.2.1. Kendala Untuk Diri Sendiri

Berikut beberapa kendala yang dihadapi penulis selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di RS Musi Medika Cendikia:

1. Belum memiliki pengalaman bekerja yang menyebabkan penulis sulit untuk bersosialisasi dengan orang baru.
2. Penulis kurang memahami sistem kerja yang dimiliki oleh RS Musi Medika Cendikia. Serta belum adanya pengalaman penulis menghadapi pasien secara langsung yang menyebabkan penulis sering melakukan kesalahan pada proses pelayanan pasien.
3. Penulis kurang memahami sistem aplikasi pendaftaran pasien

pada SIM-RS dan aplikasi V-Claim yang menyebabkan memakan waktu yang lama pada proses pendaftaran pasien.

4. Kurang memahami sistem pada rekam medis sehingga penulis sering melakukan kesalahan dalam melakukan assembling berkas rekam medis dan rekapitulasi pembuatan laporan BOR, LOS, TOI.

### **3.2.2. Kendala Dari Pihak Lain**

Berikut beberapa kendala yang dihadapi pihak RS Musi Medika Cendikia yang penulis amati selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan:

1. Aplikasi SIM-RS dan V-claim sering sulit diakses yang disebabkan oleh *server down* dan proses *backup* data yang dilakukan pada hari kerja.
2. Belum tersedianya sistem pendaftaran *online* sehingga hanya memungkinkan pasien mendaftar dengan cara datang langsung ke rumah sakit atau melalui via telpon.
3. Akun *website* rumah sakit dan akun media sosial rumah sakit yang jarang aktif dan *update* yang membuat pasien hanya bisa bertanya kepada pihak *Costumer Service* melalui via telpon. Hal ini menyebabkan pasien sulit untuk mengetahui jadwal praktik dokter serta sulit untuk pasien bertanya dan menyampaikan keluhannya kepada pihak rumah sakit.
4. Belum tersedianya sistem aplikasi rekam medis elektronik yang

menyebabkan penghitungan dan pembuatan laporan BOR, LOS, TOI rekam medis masih dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan laporan pada saat Direktur rumah sakit meminta laporan tersebut dalam waktu yang mendesak.

### **3.3. Cara Mengatasi Kendala**

Selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di RS Musi Medika Cendikia walaupun ada beberapa kendala yang ditemui oleh penulis, akan tetapi masih bisa diatasi dengan cara diantaranya sebagai berikut :

#### **3.3.1 Cara Mengatasi Kendala Untuk Diri Sendiri**

Adapun beberapa cara mengatasi kendala untuk diri diantaranya sebagai berikut:

1. Mengikuti beberapa ke seminar dan pelatihan kerja agar terbiasa untuk bersosialisasi dengan banyak orang dan mendapatkan gambaran tentang dunia kerja secara langsung.
2. Banyak bertanya kepada para petugas dan berbagi pengalaman kepada petugas *Costumer Service* RS Musi Medika Cendikia agar mendapatkan pembelajaran mengenai sistem kerja dan menganalisa permasalahan yang dihadapi di RS Musi Medika Cendikia khususnya pada bagian pelayanan *Costumer Service*.
3. Banyak berlatih dan bertanya kepada petugas *Costumer Service* senior mengenai bagaimana cara melakukan pendaftaran pasien pada SIM-RS dan V-claim.

4. Lebih berhati-hati dan banyak bertanya kepada petugas rekam medis serta mempelajari setiap kesalahan yang sudah dilakukan pada saat assemblingberkas dan perhitungan laporan BOR, LOS, TOI.

### 3.3.2 Cara Mengatasi Kendala Untuk Pihak Lain

Adapun beberapa cara mengatasi kendala untuk pihak lain diantaranya sebagai berikut:

1. Saat *website* SIM-RS atau aplikasi V-claim tidak dapat di akses dikarenakan *server down* atau sedang dilakukannya proses *backup* data, pendaftaran pasien sementara waktu bisa diatasi dengan cara mendaftarkannya secara manual sampai *server* diperbaiki atau *backup* data selesai.
2. Pendaftaran pasien bisa dilakukan melalui via telpon serta di sarankan kepada pihak RS Musi Medika Cendikia agar nantinya membangun sebuah *website online* untuk pendaftaran pasien.
3. Diperlukan kerja sama yang baik antara pihak *Costumer Service* dan bagian yang memegang kendalai pada akun *website* dan media sosial rumah sakit agar selalu melakukan *update* pada jadwal praktik dokter.
4. Diperlukan ketelitian dan kerja sama dengan berbagai petugas unit perawatan baik itu rawat jalan atau rawat inap untuk membantu dalam melakukan rekapitulasi kunjungan pasien agar laporan BOR, LOS, TOI rekam medis dapat diselesaikan tepat waktu.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Simpulan

Simpulan yang dapat penulis ambil setelah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan di RS Musi Medika Cendikia pada bagian *Costumer Service* dan Rekam Medik berupa pengalaman dan ilmu diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayan pada rumah sakit RS Musi Medika sudah dilakukan dengan menggunakan sebuah sistem yaitu SIM-RS yang digunakan untuk mendaftarkan pasien baik itu pasien rawat inap ataupun rawat jalan. Namun masih adanya beberapa kendala yang sering dihadapi oleh petugas khususnya di bagian *Costumer Service* rumah sakit baik itu kendala dari *server down*, koneksi *internet* yang terkadang tidak stabil, *backup* data yang masih dilakukan pada hari kerja, serta belum mendukungnya proses pendaftaran pasien secara *online*.
2. Belum tersedianya sistem aplikasi yang mendukung pembuatan laporan rekam medis BOR, LOS, TOI pada RS Musi Medika Cendikia. Sehingga pembuatan laporan rekam medis masih dilakukan secara manual, hal tersebut masih kurang efektif dan membutuhkan banyak waktu serta bantuan dari para petugas lainnya untuk menyelesaikannya.
3. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini sangat bermanfaat bagi penulis, kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini memberi kesempatan kepada penulis untuk mengetahui dunia kerja serta mendapatkan beberapa

pengalaman dalam sistem kerja yang diterapkan pada dunia kerja khususnya pada bagian pelayanan dan rekam medis pada rumah sakit.

## **4.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh penulis setelah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan di RS Musi Medika Cendikia sebagai berikut:

### **4.2.1. Saran Bagi Mahasiswa**

Saran yang dapat diberikan untuk penulis setelah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Lebih banyak belajar dan bersosialisasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja dan banyak orang.
2. Tanamkan rasa tanggung jawab penuh pada diri sendiri untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan dengan sebaik mungkin.
3. Banyak berlatih cara berkomunikasi dengan baik dan benar agar nantinya dapat dengan mudah berkomunikasi dengan baik pada dunia kerja nanti.

#### 4.2.2. Saran Bagi RS Musi Medika Cendikia

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak RS Musi Medika Cendikia setelah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Pada saat melakukan *backup* data disarankan agar tidak dilakukan pada hari kerja agar tidak menghambat proses pelayanan pasien. Serta lakukan pemeliharaan terhadap server RS Musi Medika Cendikia agar tidak terjadinya masalah seperti *server down*.
2. Admin akun media sosial dan *website* rumah sakit disarankan harus lebih aktif dan selalu dilakukan *update* pada jadwal dokter serta selalu aktif untuk menjawab semua pertanyaan dan keluhan pasien.
3. Penulis memberikan saran kepada pihak RS Musi Medika Cendikia agar nantinya dapat membuat sebuah *website online* yang mendukung untuk melakukan pendaftaran pasien secara *online*. Sistem ini bertujuan untuk membantu pasien agar dapat melakukan pendaftaran dimana saja tanpa harus datang terlebih dahulu ke rumah sakit.
4. Penulis memberikan saran kepada pihak RS Musi Medika Cendikia agar nantinya dapat membangun sebuah *website* rekam medis elektronik yang mendukung pembuatan laporan BOR, LOS, TOI rekam medis. Sistem ini bertujuan untuk meringankan petugas rekam medis dalam pembuatan laporan rekam medis secara cepat dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. 2017. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Utama Padang*. 1–12.
- Kholili, U. 2011. Pengenalan Ilmu Rekam Medis Pada Masyarakat Serta Kewajiban Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Introduction to Medical Records In Community Health Workers And Liabilities at hospital. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 1(5), 61–72.
- Listiyono, R. A. 2016. Studi Deskriptif Tentang Kwaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Nilamsari, N. 2014. *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif*. XIII(2), 177–181.
- PMK RI Nomor 30. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. In -. [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No\\_30\\_Th\\_2019\\_ttg\\_Klasifikasi\\_dan\\_Perizinan\\_Rumah\\_Sakit.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_30_Th_2019_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf)
- PMK RI Nomor 4. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No\\_4\\_Th\\_2018\\_ttg\\_Kewajiban\\_Rumah\\_Sakit\\_dan\\_Kewajiban\\_Pasien\\_.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_4_Th_2018_ttg_Kewajiban_Rumah_Sakit_dan_Kewajiban_Pasien_.pdf)
- PMK RI Nomor 55. 2013. *Berita Negara Republik Indonesia Tentang Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis*. <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn1128-2013.pdf>
- Rosaliza, M. 2015. Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11, 2.
- RSU MMC. 2021. *Profile Company RS Musi Medika Cendikia Palembang 2021*. RS Musi Medika Cendikia. <http://www.rsmusimcpalembang.id>
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta* (19th ed.). Alfabeta.