

PERAN MONITORING DAN EVALUASI DALAM MENGUATKAN KINERJA STAF DAN MUTU LAYANAN REKAM MEDIS

Piping Asgiani¹⁾, Yuli Astuti²⁾, Andi Karisma Nurdiansyah³⁾, Praptana⁴⁾, Ida Aninda⁵⁾

^{1,2,3,4}Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3), Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Indonesia

⁵RSU Mitra Paramedika, Indonesia

¹pipingasgiani@gmail.com, ²yulitbd.unjani@gmail.com, ³andikarismanurdiansyah@gmail.com, ⁴ppraptana@gmail.com,

⁵idaaninda@gmail.com

Diterima 28 Agustus 2025, Direvisi 25 September 2025, Disetujui 25 September 2025

ABSTRAK

Permasalahan dalam unit kerja rekam medis di beberapa rumah sakit masih sering ditemukan, terutama terkait kurangnya monitoring dan evaluasi (monev) kinerja staf yang berdampak pada ketidakseimbangan beban kerja, kesalahan pengkodean diagnosis, serta kendala koordinasi antar staf. Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan pemahaman staf rekam medis mengenai pentingnya monev sebagai upaya mendukung mutu pelayanan rumah sakit. Kegiatan dilaksanakan di RS Mitra Paramedika pada tanggal 5 Agustus 2025 dengan metode sosialisasi, diikuti oleh 10 partisipan dari unit kerja rekam medis. Tahapan kegiatan meliputi: (1) koordinasi awal dengan manajemen rumah sakit dan unit rekam medis; (2) penyusunan materi dan instrumen evaluasi; (3) pelaksanaan sosialisasi dan diskusi partisipatif; (4) pelaksanaan pretest dan posttest; serta (5) monitoring dan evaluasi tindak lanjut hasil kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui pretest dan posttest untuk mengukur peningkatan pengetahuan, serta diskusi partisipatif untuk mengidentifikasi permasalahan aktual di lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta sebesar 13,6% dari hasil pretest ke posttest, serta lahirnya rekomendasi perlunya instrumen monev yang lebih spesifik sesuai job description staf rekam medis, forum evaluasi rutin, serta pemanfaatan digitalisasi agar hasil monitoring lebih akurat dan mudah ditindaklanjuti. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi dalam peningkatan softskill manajerial staf rekam medis dan mendukung tercapainya mutu pelayanan rekam medis yang lebih optimal.

Kata kunci: *rekam medis; monitoring; evaluasi kinerja; mutu pelayanan; pengabdian masyarakat*

ABSTRACT

Problems within medical record units in several hospitals are still frequently encountered, particularly related to the lack of monitoring and evaluation (monev) of staff performance. This situation leads to an imbalance of workload, errors in diagnostic coding, and difficulties in staff coordination. The aim of this community service activity was to enhance the understanding of medical record staff regarding the importance of monitoring and evaluation as an effort to support the quality of hospital services. The activity was carried out at Mitra Paramedika Hospital on August 5, 2025, using a socialization method and was attended by 10 participants from the medical record unit. The stages of the activity included: (1) initial coordination with the hospital management and the medical record unit; (2) preparation of materials and evaluation instruments; (3) implementation of socialization and participatory discussions; (4) administration of pre-test and post-test; and (5) monitoring and evaluation of the follow-up actions. Evaluation was conducted through pre-test and post-test to measure knowledge improvement and participatory discussions to identify actual problems in the field. The results showed an increase in participants' understanding by 13.6% from pre-test to post-test, and produced recommendations such as the need for more specific monitoring and evaluation instruments tailored to the job descriptions of medical record staff, the establishment of regular evaluation forums, and the utilization of digitalization to ensure that monitoring results are more accurate and easier to follow up. Thus, this activity contributed to improving the managerial soft skills of medical record staff and supported the achievement of more optimal quality in medical record services.

Keywords: *medical records; monitoring; performance evaluation; service quality; community service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan unit rekam medis di fasilitas pelayanan kesehatan meliputi tempat penerimaan pasien, merakit (*assembling*),

pengodean (*coding*), indeks, analisis kuantitatif dan kualitatif, dan penyimpanan (*filing*), statistik (pelaporan), dan surat keterangan medis (Budi, 2011). Mutu pelayanan kesehatan dari instansi

penyelenggara layanan kesehatan salah satunya tercermin dari dukungan pemimpin, matangnya perencanaan, pengembangan yang efektif terkait sumber daya, tenaga kesehatan, dan proses. Untuk memastikan pelaksanaan berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan peningkatan produktivitas kerja karyawan, maka dibutuhkan monitoring dan evaluasi dari manajer.

Regulasi terkait kegiatan monitoring tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara, yang dijabarkan sebagai kegiatan pemantauan secara detail pada suatu kondisi, meliputi perilaku atau kegiatan tertentu. Hasil monitoring ini akan diperlukan saat evaluasi dalam memberikan nilai tambahan dan tolak ukur keberhasilan suatu pekerjaan yang telah diselesaikan. Dari hasil penelitian terdahulu, kegiatan monitoring dan evaluasi terbukti mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan (Harefa et al., 2023; Rohmat et al., 2020).

Pada kenyataannya, di unit kerja rekam medis khususnya bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Penelitian terdahulu menemukan bahwa kapasitas SDM masih kurang dikarenakan pelaksanaan monitoring dan evaluasi belum berjalan optimal hal ini berdampak terhadap penurunan kepuasan pasien (Widyaningrum et al., 2015). Penelitian yang dilakukan Nurdiansyah et al., (2024), menemukan permasalahan di unit kerja rekam medis RSJD DR. RM. Soedjarwadi Jawa Tengah yaitu kurang tepatnya koder dalam memberikan pengodean diagnosis. Dalam penelitian ini memberikan solusi kepada pimpinan unit untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi. Selain itu penyebab masalah mutu pelayanan bisa bersumber dari kurangnya pemahaman dan kedisiplinan dari petugas rekam medis walaupun sudah terdapat pedoman uraian tugas pada setiap jabatan di unit kerja rekam medis (Rosanda et al., 2023).

Oleh karena pentingnya kegiatan monitoring dan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di unit kerja rekam medis, maka civitas akademika Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta akan melakukan Program pengabdian kepada masyarakat yang dalam hal ini target sarannya adalah Kepala Unit Kerja Rekam Medis di Rumah Sakit Swasta Tipe B dan C di DIY. Kegiatan pengabdian masyarakat ini akan memberikan edukasi terkait dengan peran, poin penting, hubungan, indikator utama, teknik, faktor yang mempengaruhi, dan pemanfaatan teknologi dalam monitoring dan evaluasi kinerja karyawan. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman Kepala Unit Kerja dan staf Rekam Medis mengenai konsep, peran,

indikator, teknik, dan pemanfaatan teknologi dalam monitoring dan evaluasi kinerja karyawan, sehingga mampu mengimplementasikannya secara efektif guna mendukung peningkatan mutu pelayanan rekam medis.

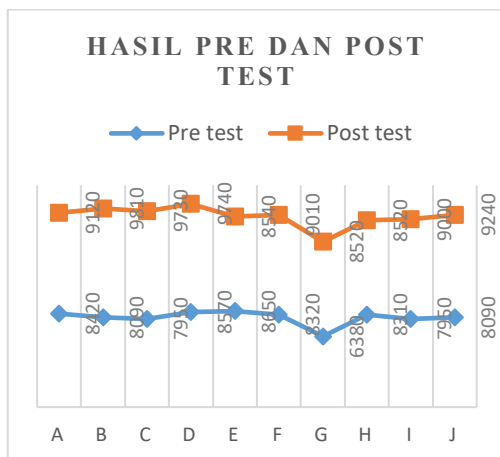
METODE

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan berupa sosialisasi peran monitoring dan evaluasi di unit kerja rekam medis secara langsung kepada staf rekam medis RSU Mitra Paramedika dengan metode *Focus Group Discussion*. Peserta yang menghadiri kegiatan ini berjumlah 10 orang. Tahapan kegiatan diawali dengan persiapan, meliputi penentuan lokasi kegiatan, pengurusan perizinan, perumusan masalah, hingga penyusunan instrumen evaluasi berupa *pretest* dan *posttest*. Pada tahap pelaksanaan, kegiatan dimulai dengan registrasi dan *pretest*, dilanjutkan dengan penyampaian materi melalui sosialisasi dan diskusi interaktif. Setelah itu dilakukan *posttest* untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta. Seluruh kegiatan didokumentasikan dengan foto maupun video.

Tahap evaluasi dan tindak lanjut dilakukan dengan menganalisis hasil *pretest* dan *posttest*, serta mengadakan diskusi bersama mitra terkait kebutuhan instrumen monev yang lebih spesifik bagi staf rekam medis. Hasil ini kemudian dijadikan dasar penyusunan laporan kegiatan sekaligus rencana pengembangan sistem informasi monitoring dan evaluasi kinerja staf rekam medis di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di RS Mitra Paramedika pada tanggal 5 Agustus 2025 pukul 14.00 WIB, dihadiri oleh 10 orang peserta dari unit kerja rekam medis. Sebelum pelaksanaan sosialisasi, dilakukan *pre-test* untuk mengukur pemahaman awal peserta. Setelah itu dilanjutkan dengan pemaparan materi sosialisasi dan diakhiri dengan diskusi interaktif bersama peserta. Berikut adalah hasil *pre* dan *post test* dari peserta:



Gambar 1. Hasil Pre dan Post Test Peserta

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa rata-rata skor *pre-test* peserta adalah 8086,25, sedangkan rata-rata skor *post-test* meningkat menjadi 9123,75. Dengan demikian terdapat rata-rata peningkatan skor sebesar 1037,5 poin atau setara dengan 13,6%. Hasil diskusi menunjukkan bahwa di RS Mitra Paramedika sebenarnya sudah dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (*monev*) terhadap staf, namun instrumen yang digunakan masih bersifat umum dari bagian Diklat. Belum ada instrumen khusus yang menyesuaikan dengan job description staf rekam medis. Kondisi ini menyebabkan proses evaluasi belum sepenuhnya mencerminkan kinerja riil di unit kerja rekam medis. Salah satu peserta menyampaikan:

"Selama ini monev memang ada, tapi instrumennya masih umum. Jadi seringkali hasilnya tidak menggambarkan pekerjaan kami sehari-hari di rekam medis, terutama yang berkaitan dengan pengkodean dan verifikasi klaim."

Contoh permasalahan yang teridentifikasi di lapangan antara lain adanya ketidaksesuaian beban kerja, di mana beberapa staf memiliki beban kerja lebih tinggi dibandingkan yang lain karena tidak adanya evaluasi kinerja berbasis job description. Selain itu, tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi masih terbatas, karena umpan balik yang diberikan belum spesifik terhadap kompetensi staf rekam medis sehingga mereka kesulitan melakukan perbaikan secara terarah. Permasalahan lain yang muncul adalah kendala koordinasi di unit pendaftaran pasien, misalnya terjadi miskomunikasi terkait alur pelayanan, sehingga data pasien yang masuk ke rekam medis kadang kurang lengkap. Hal ini dikuatkan dengan pernyataan lain dari peserta:

"Kadang kami bingung pembagian tugasnya, karena tidak ada evaluasi khusus. Akhirnya ada staf yang kerjanya menumpuk, sementara yang lain lebih ringan."

Dalam penelitian Sihombing et al., (2019), Ariestia et al., (2019), monitoring dan evaluasi yang tidak berbasis pada indikator kinerja spesifik akan menghasilkan data yang tidak akurat, sehingga tidak dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan hasil temuan di RS Mitra Paramedika, di mana ketiadaan instrumen khusus monitoring dan evaluasi menyebabkan kesulitan dalam mengukur kompetensi dan kinerja staf rekam medis secara obyektif.

Selain itu Rohmat et al., (2020), (Somantri et al., 2022), menjelaskan bahwa kinerja staf sangat dipengaruhi oleh sistem evaluasi yang jelas, adil, dan transparan. Tanpa monitoring dan evaluasi yang sistematis, staf berpotensi mengalami penurunan motivasi, konflik internal, dan rendahnya rasa tanggung jawab terhadap mutu pekerjaan.

Permasalahan komunikasi juga menjadi salah satu dampak nyata dari kurang optimalnya monitoring dan evaluasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Pasaribu & Kurniawati, (2024), menyatakan bahwa komunikasi efektif antar staf dibangun melalui kejelasan instruksi, adanya feedback, serta forum diskusi rutin yang difasilitasi pimpinan. Tanpa mekanisme *monev* yang baik, komunikasi antar staf menjadi tidak terstruktur sehingga menimbulkan salah persepsi, keterlambatan pekerjaan, bahkan potensi konflik interpersonal. Salah satu peserta menambahkan:

"Sering ada miskomunikasi antara staf dan kepala unit, misalnya soal pembagian tugas atau deadline pekerjaan. Kalau ada evaluasi rutin yang jelas, pasti lebih mudah menyelesaikan masalah."

Penelitian yang dilakukan oleh Asgiani et al., (2024), terkait dengan prosentase ketidakakuratan hasil kode diagnosis di RSU Mitra Paramedika, ditemukan sebesar 10% kode kasus ginjal yang tidak akurat yang disebabkan karena inkonsistensi penulisan dan pemilihan kode diagnosis oleh koder. Hal ini menjadi bukti bahwa kurangnya monitoring dan evaluasi dapat menyebabkan human error seperti kesalahan dalam penentuan kode diagnosis.

Dengan demikian, hasil PkM ini memperlihatkan perlunya penyusunan instrumen monitoring dan evaluasi khusus untuk unit rekam medis, yang tidak hanya menilai aspek umum, tetapi juga memperhatikan rincian job description staf. Instrumen yang terarah akan membantu meningkatkan akurasi penilaian kinerja, memperkuat koordinasi antar staf, serta mendukung komunikasi efektif di lingkungan kerja. Pada akhirnya, optimalisasi *monev* diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rekam medis dan mendukung pencapaian standar akreditasi rumah sakit.

Monitoring dan evaluasi kinerja memiliki tujuan penting dalam identifikasi karyawan yang membutuhkan pengembangan atau pembinaan. Misalnya, penelitian “Analisis Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan dan Pengembangan SDM pada CV Bangun Citra Kaji” menyebutkan bahwa evaluasi kinerja efektif digunakan untuk mengukur sejauh mana karyawan telah memenuhi ekspektasi kerja dan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan (Kaji Rina et al., 2025). Demikian pula, dalam jurnal “Pengukuran Kinerja dengan Metode *Human Resource Scorecard* pada Petugas Rekam Medis di Salah Satu Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lumajang”, ditemukan bahwa pengukuran kinerja membantu mengungkap area-area yang kurang sehingga petugas bisa mendapat pembinaan khusus agar standar pelayanan dan produktivitas meningkat (Erawantini et al., 2020).

Contoh lain, dalam studi “Evaluasi Kinerja Petugas Koding Dan Klaim JKN Rawat Inap di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung”, variabilitas kinerja petugas koding dikaji dan ditemukan bahwa beberapa petugas memerlukan penyesuaian dan pembinaan terkait pengkodean agar klaim dan proses administrasi rumah sakit berjalan lancar (Fadlilah et al., 2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di RS Mitra Paramedika pada tanggal 5 Agustus 2025 telah berjalan dengan baik dan mendapat respon positif dari peserta. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa rumah sakit telah melakukan monitoring dan evaluasi kinerja staf, namun instrumen yang digunakan masih bersifat umum dari bagian Diklat dan belum secara spesifik menyesuaikan dengan job description staf rekam medis. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan, seperti ketidaksesuaian beban kerja antar staf, keterbatasan tindak lanjut hasil monev, serta ketidakakuratan kode diagnosis. Kurangnya monitoring dan evaluasi yang terarah juga berpengaruh pada komunikasi antar staf dan pimpinan, sehingga berpotensi menurunkan mutu pelayanan rekam medis.

Diperlukan instrumen monev yang lebih spesifik, forum evaluasi rutin antara staf dan kepala unit, serta pemanfaatan teknologi digital agar data kinerja lebih akurat dan terintegrasi. Selain itu, pelatihan berkelanjutan serta dukungan pimpinan rumah sakit menjadi kunci agar monitoring dan evaluasi dapat berjalan optimal dan berdampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan rekam medis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada LPPM Universitas Jenderal Achmad Yani

Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dana sehingga kegiatan dapat berjalan. Selain itu, kami ucapkan terima kasih kepada pihak RSU Mitra Paramedika yang telah memberikan izin dan menjadi lahan pengabdian kepada masyarakat

DAFTAR RUJUKAN

- Ariestia, M., Yuliasari, & Supiyah. (2019). Monitoring Evaluasi Penerapan Sistem Pengembangan Manajemen Kinerja Klinis Di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang: Monitoring and Evaluation of Performance Management Development System Implementation Clinical Performance Management Development System at Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Hospital. *NERS Jurnal Keperawatan*, 15(2), 147–154. <https://doi.org/10.25077/NJK.V15I2.180>
- Asgiani, P., Purwanti, E., Azizah, F. N., Nurdiansyah, A. K., & Suryaningsih, Y. (2024). Prosentase Akurasi Kode Diagnosa Kasus Gangguan Jiwa Pada Implementasi Rekam Medis Elektronik di RSUD Nyi Ageng Serang. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 14(2), 111–116. <https://doi.org/10.47701/INFOKES.V14I2.4008>
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Quantum Sinergis Media.
- Erawantini, F., Saraswati, G. D., Politeknik, J. K., Jember, N., Mastrip, J., & Box, P. (2020). Pengukuran Kinerja dengan Metode Human Resource Scorecard pada Petugas Rekam Medis di Salah Satu Rumah Sakit Daerah Kabupaten Lumajang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 118–118. <https://doi.org/10.33560/JMIKI.V8I2.273>
- Fadlilah, N. A., Ardianto, E. T., Farlinda, S., Kesehatan, J., & Jember, N. (2020). Evaluasi Kinerja Petugas Koding Dan Klaim Jkn Rawat Inap di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 275–280. <https://doi.org/10.25047/J-REMI.V1I3.2059>
- Harefa, K. Y., Waruwu, S., Lase, H., & Eliagus, T. (2023). Implementasi Sistem Monitoring dan Evaluasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2054–2061. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6546/4545>
- Kaji Rina, C., Indah Fajar Dini, Y., Kunci, K., Bangun Citra Kaji, C., Kinerja, E., Sdm, P., & Karyawan, P. (2025). Analisis Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan dan Pengembangan SDM

- pada CV Bangun Citra Kaji. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 5(1), 666–673. <https://doi.org/10.31004/JH.V5I1.2156>
- Nurdiyansyah, A. karisma, Asgiani, P., Septiyani, N., Nurafiani, Devi, P. S., & Yasmin, S. H. (2024). Problem Solving Permasalahan Unit Rekam Medis di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Rm. Seodjarwadi Jawa Tengah. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 14(1), 41–49. <https://doi.org/10.47701/infokes.v14i1.3776>
- Pasaribu, T. R., & Kurniawati, D. (2024). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja Apartur Sipil Negara. *Jurnal Komunikasi Dan Bahasa*, 5(1).
- Permen PAN & RB No. 6 Tahun 2022 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara. (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/202232/permen-pan-rb-no-6-tahun-2022>
- Rohmat, R., Hidayati, N., & Asiyah, S. (2020). Pengaruh Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kpp Pratama Malang Selatan. *E-JRM : Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(03). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6147>
- Rosanda, N., Asgiani, P., & Purbobinuko, Z. K. (2023). Kualifikasi Pendidikan Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Faskes Tingkat II Masih Belum Memenuhi Standar Profesi. *Informasi Dan Promosi Kesehatan*, 2(1), 51–58. <https://doi.org/10.58439/ipk.v2i1.110>
- Sihombing, W. W., Aryadita, H., & Rusdianto, D. S. (2019). Perancangan Dashboard Untuk Monitoring Dan Evaluasi (Studi Kasus : FILKOM UB). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 434–441. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4128>
- Somantri, A., Sukendar, A., Setiabudhi no, J., & Barat, J. (2022). Perancangan Dashboard Monitoring Kinerja Pegawai (Studi Kasus: Perusahaan Dagang XXX). *Pasinformatik*, 1(2). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pasinfo>
- Widyaningrum, K., Harijanto, T., & Hartojo, H. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Unit Rawat Jalan di RS X. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 136–140. <https://doi.org/10.21776/UB.JKB.2015.028.02.4>