

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Permenkes RI, 2019). Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia beragam jenisnya, diantaranya praktik mandiri, puskesmas, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optikal, dan lain sebagainya. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada yaitu Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019).

Pelayanan Kesehatan Puskesmas adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem (Permenkes RI, 2019). Pelayanan Kesehatan dapat berupa pelayanan medis dan non medis. Pelayanan non medis salah satunya yaitu rekam medis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap fasilitas kesehatan wajib untuk membuat rekam medis secara tertulis, lengkap, dan jelas atau secara elektronik.

Rekam medis merupakan salah satu hal penting dalam suatu fasilitas kesehatan karena mengandung aspek administrasi, aspek hukum, aspek finansial, aspek penelitian, aspek pendidikan dan aspek dokumentasi. Rekam medis dikatakan bermutu apabila rekam medis tersebut akurat, lengkap, dapat dipercaya,

valid dan tepat waktu (Nissa et al., 2020). Oleh karena itu, untuk mencapai rekam medis yang bermutu dibutuhkan sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar salah satunya pada sistem penomoran.

Sistem penomoran dalam pelayanan Rekam Medis adalah tata cara penulisan nomor yang diberikan kepada pasien yang datang berobat sebagai bagian dari identitas pribadi pasien yang bersangkutan (Ramadhan et al., 2021). Nomor rekam medis berguna untuk penelusuran rekam medis maupun pencarian data pasien sehingga mempercepat pelayanan pasien. Menurut (Depkes RI, 2006) ada tiga sistem pemberian nomor pasien pada saat pasien datang ke unit pelayanan kesehatan, yaitu pemberian nomor cara seri (*serial numbering system*), pemberian nomor cara unit (*unit numbering system*), dan pemberian nomor cara seri-unit (*serial-unit numbering system*). Sistem pemberian nomor yang dipakai setiap rekam medis baru, harus menggunakan nomor yang urut secara kronologis dan nomor rekam medis tersebut digunakan diseluruh instalasi yang terkait dalam prosedur pemberian pelayanan kesehatan (Zahara, 2018). Untuk itu diperlukan sistem penomoran yang dapat meminimalisir terjadinya duplikasi.

Duplikasi merupakan penggandaan dari suatu berkas rekam medis baik identitas sosial maupun catatan medis yang terdapat pada berkas rekam medis pasien di suatu fasilitas pelayanan kesehatan (Wahmuji, 2008 dalam Kholifah, 2020). Bukti diri atau tanda pengenal yang ditetapkan harus unik sehingga tidak terjadi duplikasi identitas diri (Triyanti & Weningsih, 2018). Dalam proses pencatatan data seringkali data dicatat lebih dari satu kali, hal ini dikarenakan berbeda tempat pelayanan, waktu pelayanan, berbeda petugas, dan lain sebagainya (Indradi S, 2017). Menurut penelitian (Lazuardy et al., 2019) permasalahan tersebut seperti kesalahan ejaan, informasi yang hilang atau data tidak valid lainnya. Biasanya disebabkan oleh petugas dalam entri data, model data dan desain skema sistem yang berbeda, atau data yang tumpang tindih, kontradiktif, dan tidak konsisten.

Duplikasi dapat diminimalisir dengan cara mengidentifikasi pasien dengan benar, oleh karena itu diperlukan kebijakan yang mengatur akan hal tersebut. Kebijakan dan/atau prosedur memerlukan sedikitnya dua cara untuk

mengidentifikasi seorang pasien, seperti nama pasien, dengan dua nama pasien, nomor identifikasi menggunakan nomor rekam medis, tanggal lahir, gelang (identitas pasien) dengan barcode, atau cara lain, nomor kamar atau lokasi pasien tidak bisa digunakan untuk identifikasi (Permenkes RI, 2017). Menurut Depkes RI, 2006 *dalam* (Muldiana, 2016) apabila ditemukan pasien memiliki lebih dari satu nomor rekam medis maka berkas rekam medis dengan nomor tersebut harus digabungkan menjadi satu nomor. Apabila dalam mengidentifikasi pasien salah, akan berdampak pada proses ketika pemberian obat, darah atau produk darah; pengambilan darah dan spesimen lain untuk pemeriksaan klinis; atau memberikan pengobatan atau tindakan lain (Permenkes RI, 2017). Oleh karena itu, diperlukan kinerja petugas yang benar dan tepat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, capaian kinerja pemerintah daerah dalam pemenuhan mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan harus 100% (seratus persen). Pelayanan dasar yang dimaksud yaitu pelayanan bersifat peningkatan/promotif dan pencegahan/preventif. Pelayanan kesehatan dan pelayanan rekam medis yang berkualitas didukung dengan kinerja sumber daya manusia yang andal.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Jelbuk Jember didapatkan bahwa sistem penomoran yang digunakan Puskesmas Jelbuk adalah *Unit Numbering System*. Pemberian nomor secara unit yaitu setiap pasien datang untuk pertama kali berobat rawat jalan maupun rawat inap akan mendapatkan satu nomor rekam medis, nomor tersebut akan dipakai untuk kunjungan-kunjungan berikutnya di puskesmas. Akan tetapi, pada pelaksanaannya masih ditemukan adanya duplikasi nomor rekam medis, satu pasien memiliki beberapa nomor rekam medis. Persentase terjadinya duplikasi disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Data Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas Jelbuk 2022

No	Bulan	Duplikasi Nomor Rekam Medis		Jumlah kunjungan
		Jumlah	Persentase	
1.	Januari	42	7,88%	533
2.	Februari	42	9,29%	452
3.	Maret	34	8,273%	411

Sumber : Data Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Jelbuk, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa adanya kejadian duplikasi di Puskesmas Jelbuk. Hal tersebut tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di Puskesmas Jelbuk. Berdasarkan Keputusan Plt Kepala UPT Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember No 440/C.VII.SK/026/414.43/2017 tentang Metode Identifikasi Rekam Medis, dijelaskan bahwa rekam medis di puskesmas disimpan berdasarkan urutan nomor rekam medis. Setiap pasien baru yang datang diberikan satu nomor rekam medis yang digunakan untuk penyimpanan semua berkas rekam medis dan dapat dipakai selamanya. Sehingga penting bagi petugas untuk memastikan apakah pasien tersebut pernah berobat sebelumnya atau belum.

Petugas dalam memastikan identitas pasien telah menggunakan aplikasi pengolah angka atau microsoft excel dan buku register. Microsoft excel mulai digunakan tahun 2017, dengan tujuan untuk menginputkan data pasien baru yang belum pernah berobat di Puskesmas Jelbuk. Sedangkan untuk buku register digunakan ketika yang mendaftar pasien baru dan pasien lama. Microsoft Excel membuat data pasien yang meliputi nomor, nama, kecamatan, desa, dusun, RT/RW, tanggal lahir, umur, BPJS/Umum, dan NIK. Sedangkan buku register memuat data pasien yang meliputi nomor, nama, No RM, umur, nama KK, alamat, KK baru, Kj.baru, Kj.lama, Rj.baru, Rj.lama, BP, IGD, KIA, Gigi, dan jenis kepesertaan (Umum/BPJS).

Ditunjang dengan hasil observasi yang dilakukan di Puskesmas Jelbuk didapatkan data pada buku register dan microsoft excel tidak semua item terisi . Hal ini menyebabkan identifikasi pasien menjadi tidak lengkap dalam. Duplikasi penomoran yang terjadi disebabkan oleh proses identifikasi yang kurang tepat

sehingga menyebabkan pasien mendapatkan lebih dari satu nomor rekam medis (Rahayu et al., 2021). Selain itu, didapatkan masih sering ditemukan terbatasnya jumlah KIB. KIB dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terutama untuk bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), kartu ini akan mempermudah petugas dalam mendata pasien yang ingin berobat (Anisah et al., 2020).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2022 dengan petugas pendaftaran, apabila hal tersebut tidak diselesaikan dengan segera akan menjadikan proses pengambilan rekam medis menjadi lama. Hal ini dikarenakan petugas pendaftaran harus menggabungkan rekam medis tersebut, sehingga mutu pelayanan menurun. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Tatin Rahmawati et al., 2021 dalam penelitiannya di Puskesmas Tanjungsari akan berdampak pada pelayanan pasien menjadi kurang baik karena data pasien tidak akurat sehingga terjadi duplikasi data pasien, proses pencarian data pasien sulit ditemukan dan petugas kerja dua kali untuk memperbaiki data pasien.

Beberapa faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis di lapangan, diduga dikarenakan dari kemampuan petugas pendaftaran. Kemampuan petugas ini meliputi pendidikan dan pelatihan petugas pendaftaran. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 4 Juni 2022 dengan petugas pendaftaran, latar belakang pendidikan yaitu lulusan SMA dan belum pernah dilakukannya pelatihan tentang pelaksanaan rekam medis. Mauldiana, 2016 *dalam* Arianti et al., 2020 menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan petugas pendaftaran maka semakin kecil pula kemungkinan duplikasi penomoran rekam medis. Hal ini didukung oleh penelitian (Arianti et al., 2020) diketahui bahwa perlu dilaksanakan bimbingan teknis atau pelatihan dan meningkatkan wawasan yang luas kepada petugas pendaftaran.

Faktor motivasi terkait dengan pemberian penghargaan kepada petugas pendaftaran juga berpengaruh. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 4 Juni 2022 dengan petugas pendaftaran, selama petugas pendaftaran bekerja dengan kinerja yang baik, tidak pernah ada penghargaan yang diberikan oleh atasan. Menurut Prabu dan Wijayanti 2016 *dalam* Nurmawati & Arofah, 2019 menyatakan bahwa penghargaan yang diberikan kepada karyawan akan membuat

mereka merasa dihargai oleh organisasinya dan mereka merasa bahwa organisasinya serius terlibat dalam suatu pengembangan karir mereka.

Faktor kesempatan terkait dengan prosedur kerja juga berperan dalam duplikasi nomor rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 31 Mei 2022 dengan petugas pendaftaran diketahui belum adanya prosedur tentang penomoran rekam medis. *Standard Operating Procedure* digunakan sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan agar terhindar dari kesalahan. Adanya kebijakan dalam suatu lingkungan kerja akan sangat berpengaruh bagi kelangsungan kerja (Rahmawati et al., 2021).

Duplikasi nomor rekam medis merupakan salah satu kinerja dari petugas pendaftaran (Nurmawati & Arofah, 2019). Kinerja menurut (Nainggolan, 2018) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) berupa produk atau jasa yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugasnya baik kualitas maupun kuantitas melalui sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Syarat kinerja petugas yang baik sekurang-kurangnya memiliki ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian. Keterbatasan informasi pada diri petugas pada akhirnya akan menurunkan kemampuan menjalankan tugas-tugasnya (Zahroh & Muflihatin, 2020).

Faktor kinerja ditentukan oleh kemampuan, motivasi dan kesempatan. Menurut Robbins pada buku pengukuran kinerja berbasis kompetensi, kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O), yaitu  $kinerja = f(A \times M \times O)$ , artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan (Moehariono, 2020). Faktor *ability* meliputi pendidikan, pengetahuan, pengalaman kerja, dan pelatihan petugas pendaftaran. Faktor *motivation* meliputi penghargaan reward dan punishment yang sangat penting dalam memotivasi kinerja petugas pendaftaran. Faktor *opportunity* meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, dan prosedur kerja mengenai duplikasi nomor rekam medis.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memfokuskan penelitian pada faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis ditinjau dari aspek *ability*, *motivation*, dan *opportunity* petugas dengan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab

Duplikasi Nomor Rekam Medis pada Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Jelbuk Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu “Bagaimana Analisis Faktor Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis pada Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Jelbuk Jember?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk Menganalisis Faktor Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis pada Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Jelbuk Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis faktor *ability* (kemampuan) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Jelbuk Jember.
- b. Menganalisis faktor *motivation* (motivasi) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Jelbuk Jember.
- c. Menganalisis faktor *opportunity* (kesempatan) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Jelbuk Jember.
- d. Menganalisis prioritas masalah menggunakan USG (*urgency, seriousness, growth*) dan menyusun upaya perbaikan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan pada Puskesmas Jelbuk Jember, sehingga dapat dijadikan sebagai perbaikan dalam duplikasi nomor rekam medis agar dapat meningkatkan mutu layanan rekam medis pada pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Jelbuk Jember.

#### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian dan sebagai meningkatkan wawasan mahasiswa tentang faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas

#### **1.4.3 Bagi Peneliti**

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem penomoran rekam medis
- b. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat menjadi penyebab duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Jelbuk Jember
- c. Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam upaya mengatasi penyebab duplikasi nomor rekam medis sehingga kedepannya diharapkan permasalahan ini dapat diatasi dan dapat meningkatkan mutu rekam medis

#### **1.4.4 Bagi Peneliti lain**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sebagai referensi dan perbandingan penelitian terkait penyebab duplikasi nomor rekam medis di masa yang akan datang.