

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2013 menyatakan bahwa 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. Fasilitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi 3 yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, kedua, dan ketiga. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit (Kemenkes RI, 2013).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis dijelaskan bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan kegiatan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien harus dicatat di dalam rekam medis pasien yang bersangkutan agar informasi rekam medis pasien berkesinambungan.

Rekam medis bertujuan untuk menunjang tercapainya mutu pelayanan kesehatan dalam rangka upaya peningkatan pelayanan di suatu rumah sakit karena tanpa adanya dukungan sistem pengelolaan rekam medis yang baik, maka mutu pelayanan kesehatan tidak akan berhasil seperti yang diharapkan dan mutu pelayanan kesehatan termasuk salah satu faktor yang dapat menentukan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kemenkes RI, 2022).

Pada sebuah institusi pelayanan kesehatan, penyelenggaraan rekam medis merupakan indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan (Nuraini, 2015). Salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan rekam medis yaitu pada bagian pendaftaran. Pendaftaran adalah bagian yang mengatur penerimaan dan

pendaftaran pasien rawat jalan yang akan berobat dan melakukan kegiatan pencatatan identitas pasien yang bersangkutan dengan jelas, lengkap dan benar (Tominanto & Maryati, 2013). Pada bagian pendaftaran akan diberikan nomor rekam medis yang berfungsi sebagai salah satu identitas pasien. Setiap pasien yang berobat ke rumah sakit hanya mendapatkan satu nomor rekam medis yang digunakan untuk pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Ningsih *et al.*, 2022). Sistem penomoran rekam medis berperan dalam memudahkan pencarian rekam medis pasien apabila pasien datang kembali untuk melakukan pengobatan di sarana pelayanan kesehatan (Hasibuan, 2016).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Juli 2022, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu informan dan diperoleh informasi bahwa setiap pasien yang datang berobat ke rumah sakit akan mendapatkan nomor rekam medis baru untuk pasien yang pertama kali melakukan kunjungan pada rumah sakit tersebut dan akan dicarikan rekam medis untuk pasien lama dengan menggunakan sistem penomoran menggunakan *Unit Numbering System* (UNS) karena satu pasien hanya mempunyai satu nomor rekam medis. Sistem penomoran yang telah diterapkan belum menjamin tidak akan terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara kepada salah satu informan dan diperoleh informasi bahwa terjadi duplikasi nomor rekam medis dimana satu pasien memiliki lebih dari satu nomor rekam medis. Data jumlah rekam medis yang memiliki penomoran ganda ditunjukkan oleh tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Duplikasi Nomor Rekam Medis Bulan Juni 2022 di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember

No.	Nama Pasien	No. Rekam Medis	Jumlah Duplikasi
1.	By. DD	19-37-63	2
2.	Ny. NN	19-39-46	2
3.	Ny. NM	18-63-52	3
4.	Ny. NG	19-11-34	2
5.	Tn. N	18-46-75	2
6.	Nn. SQ	14-71-41	2
7.	Tn. YB	17-09-95	2
8.	Tn. BS	14-50-27	2
9.	Ny. SR	15-02-53	3
10.	Ny. RA	15-67-41	2
Total			22

Sumber : Laporan Bulanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah duplikasi nomor rekam medis terbanyak terdapat pada pasien Ny. NM dengan nomor rekam medis 18-63-52 dan Ny. SR dengan nomor rekam medis 15-02-53 dimana jumlah duplikasi nomor rekam medisnya sebanyak 3 rekam medis. Jumlah total duplikasi nomor rekam medis pada bulan Juni 2022 di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember sebanyak 22 rekam medis.

Tabel 1.2 Data Duplikasi Nomor Rekam Medis Bulan Juli 2022 di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember

No.	Nama Pasien	No. Rekam Medis	Jumlah Duplikasi
1.	Ny. BM	19-46-69	2
2.	Tn. AH	19-46-72	2
3.	An. BD	19-41-64	2
4.	Ny. T	15-11-83	3
5.	Ny. ZF	16-18-93	2
6.	Tn. AB	16-10-93	2
7.	Ny. AN	16-59-54	2
8.	Ny. EA	16-08-44	3
9.	Ny. AK	19-54-56	2
Total			20

Sumber : Laporan Bulanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah duplikasi nomor rekam medis terbanyak terdapat pada pasien Ny. T dengan nomor rekam medis 15-11-83 dan Ny. EA dengan nomor rekam medis 16-08-44 dimana jumlah duplikasi nomor rekam medisnya sebanyak 3 rekam medis. Jumlah total duplikasi nomor rekam

medis pada bulan Juli 2022 di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember sebanyak 20 rekam medis.

Tabel 1.3 Data Duplikasi Nomor Rekam Medis Bulan Agustus 2022 di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember

No.	Nama Pasien	No. Rekam Medis	Jumlah Duplikasi
1.	An. AR	18-95-38	2
2.	Ny. PK	19-64-42	2
3.	Tn. AS	14-05-78	2
4.	Ny. IY	17-84-35	2
5.	Ny. TS	13-33-26	2
6.	Ny. EL	12-00-45	2
7.	Ny. SS	12-94-20	2
8.	Tn. AA	17-11-73	2
9.	Tn. AF	15-49-89	2
10.	Tn. DR	15-23-86	2
11.	Ny. Y	19-07-33	2
	Total		22


Sumber : Laporan Bulanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah duplikasi nomor rekam medis pada masing-masing pasien sebanyak 2 nomor rekam medis. Jumlah total duplikasi nomor rekam medis pada bulan Agustus 2022 di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember sebanyak 22 rekam medis.

Hasil studi pendahuluan ditemukan penyebab dari duplikasi nomor rekam medis yaitu tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas oleh pihak rumah sakit terkait alur pendaftaran, sistem penomoran dan penggunaan SIMRS. Pelatihan merupakan kegiatan yang memfokuskan pada peningkatan keterampilan dan kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan (Hasan, 2018). Pelatihan bagi petugas rekam medis sangat diperlukan untuk mengasah keterampilan kerja petugas dalam meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai pada rumah sakit. Pelatihan berhubungan dengan upaya untuk memperbaiki kemampuan yang digunakan untuk melaksanakan tugasnya dengan efektif. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja adalah diadakannya pelatihan yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan keahlian serta kemampuan para petugas dalam melakukan tugasnya secara optimal (Hayati & Yulianto, 2021).

Faktor lain yang menjadi penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember adalah adanya SOP mengenai penomoran

rekam medis namun tidak berjalan optimal, sehingga masih banyak petugas yang tidak menaati kebijakan tentang sistem penomoran yang ada. Pada SOP penomoran rekam medis terdapat kebijakan agar satu pasien hanya memiliki satu nomor rekam medis dan pada bagian SOP pendaftaran seharusnya petugas menanyakan terlebih dahulu apakah pasien tersebut merupakan pasien lama atau baru. Jika pasien baru akan dibuatkan nomor rekam medis baru dan jika pasien lama akan ditanyakan terkait KIB pasien tersebut untuk melihat nomor rekam medisnya dan dicari pada SIMRS, namun petugas tidak melaksanakan SOP yang telah ditetapkan sehingga terjadi penduplikasian nomor rekam medis dan membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama. Hal itu dapat dilihat dari SOP penomoran rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember berikut ini :

 ROLAS <small>NUSANTARA MEDIKA</small> RSU KALIWATES	PENOMORAN REKAM MEDIS		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
		2	1/1
S P O	Tanggal Terbit 19 April 2021	Ditetapkan Oleh; Director Rumah Sakit	
PENGERTIAN	Nomor Rekam Medis adalah nomor tertentu yang dituliskan pada dokumen rekam medis yang digunakan untuk memberi identitas pada dokument rekam medis		
TUJUAN	Mengantisipasi agar nomor rekam medis yang digunakan tidak terjadi nomor ganda		
KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2010 tentang Rekam Medis Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit 		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> Buatkan nomer rekam medis untuk pasien baru atau pasien yang tidak pernah berkunjung/periksa rawat inap atau rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kaliwates dengan cara input identitas pasien pada aplikasi SIM RS Cari nomer rekam medis pasien pada aplikasi SIM RS apabila pasien pernah berkunjung/periksa dan telah memiliki nomer rekam medis Penomoran rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates menggunakan unit numbering system. sistem ini memberikan satu unit nomor rekam medis kepada pasien rawat jalan, gawat darurat maupun rawat inap. Pada kunjungan pertama kali, pasien akan diberi satu nomer rekam medis yang akan dipakai selamanya untuk kunjungan seterusnya. 		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> Pendaftaran Rekam medik 		

Gambar 1.1 SOP Penomoran Rekam Medis

Berdasarkan SOP penomoran di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember sudah tertulis bahwasanya SOP tersebut dibuat untuk mengantisipasi agar nomor rekam medis yang digunakan tidak terjadi nomor ganda dan penomoran rekam medis yang digunakan yaitu *unit numbering system* dimana sistem ini hanya memberikan satu nomor rekam medis kepada pasien rawat jalan, gawat darurat maupun rawat inap. Pada kunjungan pertama kali, pasien akan diberi satu nomor rekam medis yang akan dipakai selamanya untuk kunjungan seterusnya. Maka dari itu, seharusnya tidak terjadi penduplikasian nomor rekam medis dikarenakan pada SOP tersebut sudah tertulis dengan jelas. Hal ini sejalan dengan penelitian Setiawan *et al.*, (2020), bahwa adanya kejadian duplikasi di Puskesmas Kencong disebabkan karena tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Kencong yang menyatakan bahwa penyimpanan rekam medis rawat jalan, rawat inap dan UGD menggunakan 1 nomor. Menurut Budi (2011) dalam Hidayat *et al.*, (2021) petugas pada penerimaan pasien harus menguasai alur pelayanan pasien, alur rekam medis dan prosedur penerimaan pasien agar petugas dapat memberikan informasi dan pelayanan yang tepat dan cepat.

Penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember juga dapat disebabkan karena tidak adanya motivasi yang diberikan oleh kepala rumah sakit kepada petugas rekam medis. Motivasi yang dimaksud dapat berupa *reward* dan *punishment*. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis karena petugas kurang disiplin dalam melakukan tugasnya seperti pemberian nomor rekam medis. Pemberian hukuman ini dapat dijadikan efek jera yang sengaja diberikan jika terjadi pelanggaran disiplin atau aturan kerja yang berlaku. *Reward* dan *punishment* merupakan suatu bentuk atau dorongan untuk menghasilkan kinerja petugas yang lebih berkualitas sehingga kinerja petugas dapat meningkat (Suryadilaga *et al.*, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian Arifin (2022) yang menyatakan bahwa *reward* dan *punishment* memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja petugas. *Reward* yang dapat diberikan dapat berupa gaji, bonus dan penghargaan (Arifin, 2022). *Punishment* yang dapat diberikan dapat berupa pemotongan gaji, teguran dan peringatan (Kamil *et al.*, 2020).

Terjadinya duplikasi nomor rekam medis terutama pada pasien rawat jalan merupakan suatu permasalahan yang penting. Apabila hal tersebut terus terjadi maka akan mengakibatkan penurunan mutu pelayanan kesehatan, khususnya mutu rekam medis (Basofi, 2013). Dampak lain dari duplikasi adalah tidak berkesinambungannya isi rekam medis pasien. Hal ini membuat informasi pasien tersebut rentan mengalami kesalahan dalam pembacaan diagnosa (Gultom & Pakpahan, 2019). Selain itu, penduplikasian rekam medis juga berdampak pada pemberian pelayanan karena dokter tidak dapat melihat riwayat penyakit pasien yang terdahulu (Basofi, 2017). Dampak lain dari terjadinya duplikasi adalah pelayanan menjadi terhambat karena lamanya pencarian rekam medis pasien tersebut sehingga membuat pasien tersebut mendapatkan pelayanan jika rekam medis tersebut telah ditemukan (Muldiana, 2016). Selain itu, terjadi penumpukan berkas pada unit rekam medis karena setiap pasien yang berobat dan tidak ditemukan rekam medis pasien tersebut maka akan dibuatkan rekam medis yang baru dan mengakibatkan rak penyimpanan yang penuh dan petugas kesulitan dalam pencarian rekam medis pasien tersebut dan berkas yang tidak ditemukan akan dibuatkan berkas baru sehingga terjadinya duplikasi nomor rekam medis (Muldiana, 2016).

Duplikasi nomor rekam medis merupakan salah satu bentuk kinerja dari petugas pendaftaran. Salah satu pekerjaan petugas pendaftaran adalah pemberian nomor rekam medis yang hasilnya dapat dilihat adanya duplikasi atau tidak (Nurmawati & Arofah, 2019). Menurut Hasibuan (2016), duplikasi nomor rekam medis dapat disebabkan karena rendahnya kinerja petugas dalam penomoran rekam medis. Persentase duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember menunjukkan indikator kurangnya kinerja petugas dalam melakukan penomoran rekam medis yang diduga dapat berkaitan dengan faktor kinerja petugas. Gibson (1987) menyatakan bahwa kinerja petugas dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu faktor individu (I), faktor organisasi (O), dan faktor psikologis (P). Setelah beberapa masalah tersebut diketahui maka di skoring dengan metode CARL (*Capability, Accessibility, Readiness, Leverage*). Metode CARL dipilih karena metode ini dapat

digunakan meskipun faktor masalah yang telah dianalisis berjumlah banyak dan dapat mencari ranking prioritas masalah dari yang paling menjadi penyebab masalah terbesar hingga penyebab masalah yang terkecil (Suprpti *et al.*, 2018). Untuk mendapatkan solusi dari permasalahan diatas maka peneliti menggunakan metode *brainstorming* untuk didapatkan penyelesaian masalah penduplikasian nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor individu teori kinerja Gibson di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
2. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor organisasi teori kinerja Gibson di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
3. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor psikologis teori kinerja Gibson di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
4. Menganalisis prioritas penyebab masalah duplikasi nomor rekam medis dengan menggunakan metode CARL (*Capability, Accessibility, Readiness, Leverage*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

5. Menyusun alternatif pemecahan masalah berdasarkan faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

1. Dapat menjadi referensi dan masukan dalam menyikapi dan mengelola masalah terkait duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
2. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan guna perbaikan kualitas sumber daya manusia (SDM), sehingga dapat bermanfaat dalam pelayanan di bagian unit rekam medis Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

1. Dapat menjadi referensi pembelajaran dalam proses perkuliahan dan praktikum bagi suatu instansi pendidikan.
2. Dapat menjadi indikator kualitas metode pembelajaran di bidang informasi kesehatan untuk peneliti selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

1. Dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman pada bidang manajemen informasi tentang pentingnya penomoran rekam medis.
2. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kuliah.