

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Permenkes RI (2019) menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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. Salah satu syarat mencapai derajat kesehatan yang optimal adalah Puskesmas harus menyelenggarakan rekam medis untuk membantu kelancaran proses pelayanan kesehatan pada pasien (Kamil *et al.*, 2020).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau bisa secara elektronik (Kemenkes RI, 2008). Rekam medis bertujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan, dimana tanpa adanya dukungan suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, maka tertib administrasi tidak akan berhasil sebagaimana yang diharapkan. Tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan upaya pelayanan kesehatan disuatu puskesmas (Depkes RI, 2006).

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien, kegiatan pencatatan data medis pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis meliputi penyimpanan untuk melayani permintaan atau peminjaman serta retensi setiap formulir rekam medis sesuai ketentuan yang sudah ada (Depkes RI, 2008). Penyelenggaraan rekam medis terbagi menjadi empat yaitu pendaftaran, penyimpanan, penamaan, sistem penomoran. Setiap pasien diberi satu nomor rekam medis yang berfungsi sebagai satu diantaranya identitas pasien. Setiap pasien hanya mendapatkan satu nomor rekam medis yang dipakai untuk pelayanan rawat jalan maupun UGD. Sistem penomoran rekam medis berperan penting dalam memudahkan

pencarian rekam medis apabila pasien datang berobat kembali di sarana pelayanan kesehatan (Ramadani, 2017).

Sistem penomoran rekam medis merupakan tata cara penulisan rekam medis yang diberikan kepada pasien yang datang berobat sebagai bagian dari identitas pribadi pasien yang bersangkutan (Rahmawati *et al.*, 2021). Sistem penomoran rekam medis berperan penting dalam memudahkan pencarian berkas rekam medis apabila pasien kembali datang berobat di sarana pelayanan kesehatan, apabila sistem penomoran tidak dikelola dengan baik akan terjadi duplikasi nomor rekam medis (Ramadani, 2017).

Duplikasi penomoran rekam medis adalah perulangan, keadaan rangkap atau nomor rekam medis ganda dimana satu nomor rekam medis dimiliki oleh beberapa pasien (Sari *et al.*, 2022). Diketahui bahwa masih banyak ditemukan kejadian duplikasi nomor rekam medis dimana satu nomor rekam medis dimiliki oleh beberapa pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Rosita & Apriyani (2023) di Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan terjadi duplikasi nomor rekam medis dimana satu nomor rekam medis yang digunakan lebih dari satu pasien, yaitu sebanyak 14 kasus. Pada penelitian Gultom & Pakpahan (2019) bahwa di Rumah Sakit Umum Madani Medan juga terjadi duplikasi penomoran sebanyak 32 berkas (13,73%) dan yang tidak terduplikasi sebanyak 201 berkas (86,26%). Pada penelitian Sari *et al.*, (2022) juga menyatakan di RSIA Budhi Mulia terjadi duplikasi penomoran rekam medis sebanyak 681 berkas (6,81%).

Puskesmas Mayang terletak di Kecamatan Mayang tepatnya di Jl. Pahlawan No 32, Krajan, Tegalwaru, Kecamatan Mayang, Jawa Timur. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 16 Mei 2023 di Puskesmas Mayang masih terjadi duplikasi penomoran rekam medis. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas pendaftaran diketahui bahwa sistem penomoran yang digunakan Puskesmas Mayang Jember adalah *Unit Numbering System* dimana pasien yang berkunjung ke Puskesmas tersebut hanya memiliki satu nomor rekam medis pasien yang digunakan untuk selamanya berobat. Akan tetapi, kenyataannya berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, masih ditemukan satu nomor rekam medis diketahui dimiliki oleh beberapa pasien, sehingga menyebabkan beberapa berkas mengalami duplikasi nomor rekam medis. Menurut Karlina *et al.*, (2016) duplikasi

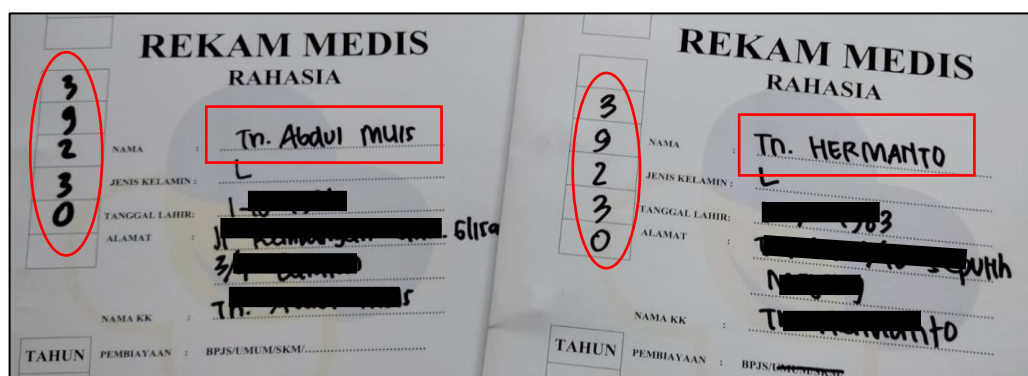
rekam medis berupa satu nomor rekam medis yang digunakan oleh banyak pasien dan banyak rekam medis. Presentase terjadinya duplikasi disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Duplikasi Nomor Rekam Medis Triwulan I Tahun 2023 di Puskesmas Mayang Jember

Bulan	Berkas yang Duplikasi		Total Pasien
	Jumlah	Persentase	
Januari	23	2,54%	903
Februari	5	0,68%	732
Maret	23	2,88%	797

Sumber: Data di Puskesmas Mayang Jember (2023)

Diketahui pada tabel 1.1 merupakan hasil rekapitulasi persentase jumlah duplikasi rekam medis yaitu satu nomor rekam medis dimiliki oleh lebih dari satu pasien, data persentase tersebut didapatkan dari hasil perhitungan jumlah nomor rekam medis yang ditemukan terduplikasi perbulan dibagi dengan total pasien perbulan dikalikan seratus persen, sehingga ditemukan kejadian duplikasi tertinggi yaitu pada bulan Maret dengan total duplikasi sebanyak 23 dengan persentase 2,88%, sedangkan untuk kejadian terendah terdapat pada bulan Februari dengan total duplikasi sebanyak 5 dengan persentase 0,68%. Berikut hasil dokumentasi salah satu berkas yang terduplikasi.



Gambar 1.1 Kejadian Duplikasi Nomor Rekam Medis

Gambar 1.1 merupakan salah satu berkas yang ditemukan telah terjadi duplikasi nomor rekam medis dengan kejadian satu nomor rekam medis dimiliki oleh lebih dari satu pasien. Diketahui dari gambar tersebut bahwa nomor rekam medis 03 92 30 dimiliki oleh dua pasien yang berbeda dengan atas nama Tn. Abdul Muis dan Tn. Hermanto. Hal tersebut tidak sesuai dengan sistem penomoran yang berlaku di

Puskesmas Mayang Jember yaitu *Unit Numbering System* dimana penomoran rekam medis rawat jalan dan rawat inap serta UGD menggunakan satu nomor untuk satu pasien.

Duplikasi nomor rekam medis tersebut dapat menyebabkan pelayanan di fasilitas kesehatan menjadi terganggu yang mengakibatkan riwayat penyakit pasien tidak terdokumentasikan dengan baik, adanya komplek dari poliklinik karena isi rekam medis tidak berkesinambungan (Rahmawati *et al.*, 2021). Didukung dengan penelitian Rahmat & Sari (2021) bahwa terjadinya duplikasi nomor rekam medis juga akan mengakibatkan isi rekam medis yang tidak berkesinambungan, rak rekam medis akan cepat penuh, serta biaya menjadi meningkat karena penggunaan map yang lebih banyak.

Berdasarkan studi pendahuluan dari hasil wawancara diketahui bahwa terjadinya duplikasi nomor rekam medis yaitu satu nomor rekam medis dimiliki oleh lebih dari satu pasien dapat berdampak pada kesalahan penulisan riwayat penyakit pasien, komplain dari masing - masing petugas poli, proses pencarian data pasien sulit ditemukan, dan petugas kerja dua kali untuk memperbaiki data. Selain itu, duplikasi mengakibatkan pelayanan pasien terhambat dan dapat mempengaruhi mutu pelayanan pasien (Rahmat & Sari, 2021).

Menurut Triyanto *et al.*, (2021) duplikasi nomor rekam medis dapat terjadi karena faktor pasien yang tidak membawa kartu identitas berobat (KIB) dan sering kali pasien yang sebenarnya sudah pernah berobat mengatakan belum pernah berobat atau baru pertama kali berobat. Menurut penelitian Gultom & Pakpahan (2019) bahwa seringkali terjadi penomoran ganda itu juga dikarenakan akibat kurang telitinya petugas rekam medis pada saat mencari dan menyimpan rekam medis pasien lama yang sudah pernah berobat, kurangnya ketelitian petugas saat menangani pasien yang mengaku sebagai pasien baru sehingga pasien langsung dianggap pasien baru dan diberikan nomor rekam medis baru, penomoran manual pada saat melakukan pendaftaran, komputerisasi yang terbatas, minimnya petugas rekam medis di bagian pendaftaran. Duplikasi penomoran umumnya juga disebabkan proses identifikasi yang kurang tepat dan dilaksanakan secara manual sehingga menyebabkan seorang pasien mendapat lebih dari satu nomor rekam medis (Rahmawati *et al.*, 2021).

Menurut hasil studi pendahuluan dengan mewawancari salah satu petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang bahwa petugas bagian rekam medis yang bertanggungjawab dalam melayani pendaftaran pasien hingga memasukkan kembali rekam medis ke dalam rak terdiri dari 3 orang, hanya ditemukan 1 petugas yang berlatar belakang D3 Rekam Medis, dan 2 diantaranya hanya lulusan SMA. Sehingga hal tersebut diduga dapat menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis karena kurangnya pengetahuan petugas tentang penomoran di rekam medis. Saat melakukan wawancara dengan salah satu petugas pendaftaran juga diketahui bahwa di Puskesmas Mayang memang masih ada petugas pendaftaran yang tidak paham mengenai standar penomoran rekam medis bahwa di Puskesmas Mayang menggunakan penomoran *Unit Numbering System* dimana satu pasien mendapatkan satu nomor rekam medis. Menurut Angin *et al.*, (2022) latar belakang pendidikan terakhir petugas sangatlah penting, karena dengan adanya petugas yang berpendidikan D3 Rekam medis pasti akan memiliki kualitas pekerjaan yang lebih baik dan mempunyai keterampilan yang lebih baik dibandingkan dengan petugas lulusan SMA. Namun, bukan hanya karena pendidikan yang tidak sesuai standar, tetapi juga diketahui karena tidak pernah diikuti sertakan dalam pelatihan mengenai sistem penomoran sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman petugas rekam medis.

Fakta lain ditemukan di Puskesmas Mayang Jember yang mempengaruhi terjadinya duplikasi nomor rekam medis yaitu simpus dan komputer yang tidak dapat beroperasi dengan baik. Hasil wawancara dengan petugas rekam medis, sering terjadi *error* pada simpus dan komputer sehingga pengoperasiannya membuat petugas kewalahan dalam melakukan pendaftaran dan pengecekan data pasien sehingga hal tersebut menyebabkan pemberian nomor rekam medis menjadi terduplikasi. Sesuai dengan penelitian Angin *et al.*, (2022) sering terjadinya *error* pada komputer sehingga tidak dapat mengakses SIMRS untuk mencari nomor rekam medis pasien dapat menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Dari beberapa faktor sementara yang ditemukan perlu dilakukan analisis mendalam mengenai penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis yang ditinjau dari kinerja petugas di Puskesmas Mayang Jember.

Sesuai hasil wawancara pada saat studi pendahuluan diketahui terdapat beberapa penyebab yang ditemukan sesuai dengan teori kinerja Robbins. Menurut Maulana & Munandar (2019) dalam Somantri (2021) kinerja menurut Robbins ialah suatu fungsi interaksi dari tiga hal yaitu kemampuan ( $A=Ability$ ), motivasi ( $M=Motivation$ ) serta kesempatan ( $O=Opportunity$ ). Sehingga kinerja dapat di artikan dalam suatu rumus =  $\{f (A \times M \times O)\}$  yang berarti kinerja adalah fungsi dari *ability*, *motivation* dan *opportunity*. Tingkat kinerja pegawai sangat tergantung pada ketiga faktor tersebut. Faktor penyebab sementara terjadinya duplikasi nomor rekam medis antara lain kemampuan pegawai itu sendiri, seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pelatihan dan pengalaman, didukung oleh Rachmawati *et al.*, (2010) dimana dengan tingkat kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Faktor lain adalah motivasi kerja pegawai yaitu dorongan dari dalam pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan seperti adanya *reward* dan *punishment*. Dengan motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja tinggi dan sebaliknya. Faktor lainnya juga adalah kesempatan yang merupakan adanya peluang yang memungkinkan bagi petugas dapat menunjang kelancaran dalam hal pemberian nomor rekam medis pasien secara benar dan tepat, seperti faktor sumber daya manusia, sarana prasarana dan prosedur kerja (SOP). Hal tersebut akan berdampak negatif dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien, sejatinya rekam medis mengandung segala informasi yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk menentukan tindakan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor yaitu motivasi, kemampuan dan kesempatan dapat mempunyai hubungan yang positif.

Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas perlu adanya penelusuran permasalahan lebih dalam terkait kejadian duplikasi nomor rekam medis yang ditinjau dari aspek *ability*, *motivation* dan *opportunity* petugas dengan mengangkat judul “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas Mayang Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apa saja faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Mayang Jember?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang menyebabkan duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Mayang Jember.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi kejadian duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Mayang Jember.
- b. Untuk menganalisis faktor *ability* (kemampuan) penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember.
- c. Untuk menganalisis faktor *motivation* (motivasi) penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember.
- d. Untuk menganalisis faktor *opportunity* (kesempatan) penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember.
- e. Menentukan prioritas utama penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember
- f. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan dari permasalahan duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember menggunakan *Brainstorming*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Manfaat Bagi Puskesmas

Bagi Puskesmas Mayang diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan khususnya rekam medis pada bagian pendaftaran dalam memberikan nomor rekam medis kepada pasien agar tidak terjadi penduplikasian nomor rekam medis kembali.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem penomoran rekam medis.
- b. Dapat mengetahui terkait faktor yang menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis.

- c. Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat dan juga sebagai sumber pembelajaran serta menambah pengalaman.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Dijadikan sebagai bahan informasi dalam mendukung pembelajaran bagi mahasiswa khususnya program studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan terkait penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis pasien.