

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang fasilitas pelayanan kesehatan menyatakan bahwa 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 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 Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, berdasarkan (Kemenkes RI, 2019a). Selain itu, rumah sakit juga harus mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan paling sedikit terdiri dari pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, penunjang medik dan penunjang non medik (Kemenkes, 2019b). Salah satu jenis pelayanan non medis yang merupakan bagian integral dari fungsi rumah sakit adalah pelayanan rekam medis.

Rekam medis memiliki peran penting dalam fasilitas kesehatan karena mencakup berbagai aspek, seperti administrasi, hukum, finansial, penelitian, pendidikan, dan dokumentasi. Rekam medis sangat penting dan sangat diperlukan dalam proses pelayanan kesehatan guna meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit. 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 (Kemenkes, 2022). Rekam medis bertujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit. Semua pelayanan kesehatan wajib menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan khususnya bagian rekam medis. Hal itu

meningkatkan mutu pelayanan maka dibutuhkan informasi yang lengkap, tepat dan berkesinambungan (Suraja, 2019). 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. Menurut Depkes RI, (2006) ada tiga sistem penomoran pasien pada saat datang ke unit pelayanan kesehatan yaitu: pemberian nomor cara seri (*Serial Numbering System*), pemberian nomor cara unit (*Unit Numbering System*), pemberian nomor cara seri-unit (*Serial-Unit Numbering system*) yang terdapat di rumah sakit. Penomoran berperan penting dalam memudahkan pencarian rekam medis saat pasien datang kembali untuk berobat sehingga riwayat pengobatan dan riwayat penyakit pasien akan berkesinambungan (Toding & Wirakusuma, 2013).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan September 2025, sistem penomoran di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang 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 berkas rekam medis untuk pasien lama dengan menggunakan sistem penomoran menggunakan *Unit Numbering System* (UNS) dan menggunakan sistem penjajaran *Terminal Digits Filling System* dimana penyimpanan rekam medis dalam rak penyimpanan diatur secara urut nomor rekam medis pada 2 angka kelompok akhir serta menggunakan sistem penyimpanan desentralisasi dimana terjadi pemisah antara rekam medis rawat jalan dan rawat inap. Namun, masih ditemukan adanya duplikasi atau nomor ganda yang artinya satu pasien memiliki dua nomor rekam medis atau lebih. Berikut data yang diperoleh peneliti terkait dengan duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditunjukkan pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Data Laporan Duplikasi Penomoran Rekam Medis

| No. | Bulan   | Jumlah Duplikasi | Jumlah Kunjungan | Persentase |
|-----|---------|------------------|------------------|------------|
| 1.  | Januari | 13               | 16064            | 0,08%      |

|       |           |    |       |       |
|-------|-----------|----|-------|-------|
| 2.    | Februari  | 3  | 14460 | 0,02% |
| 3.    | Maret     | 7  | 13865 | 0,05% |
| 4.    | April     | 1  | 14155 | 0,01% |
| 5.    | Mei       | 9  | 14483 | 0,06% |
| 6.    | Juni      | 7  | 14029 | 0,05% |
| 7.    | Juli      | 2  | 15777 | 0.01% |
| 8.    | Agustus   | 4  | 14867 | 0,03% |
| 9.    | September | 4  | 15594 | 0,03% |
| Total |           | 49 |       |       |

Sumber: Data Laporan Duplikasi RSI Sultan Agung Semarang

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa duplikasi nomor rekam medis masih sering terjadi, Pada bulan januari sampai september tahun 2025 jumlah duplikasi nomor rekam medis sebanyak 49 pasien yang memiliki nomor rekam medis ganda. Hal ini tidak sesuai dengan kebijakan sistem penomoran yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Islam Suttan Agung Semarang yang menggunakan sistem penomoran *Unit Numbering System* (UNS). Menurut Departemen Kesehatan RI pada tahun 2006, tiap pasien yang berkunjung ke rumah sakit hanya akan mempunyai satu nomor rekam medis yang juga akan digunakan selamanya untuk ke seluruh pelayanan yang diberikan.

Gambar 1. 1 Penggabungan Duplikasi Rekam Medis

Berdasarkan gambar 1.1 tersebut menunjukkan duplikasi nomor rekam medis pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Dari tampilan diatas apabila rekam medis pasien lama atau sebelumnya yang sudah berobat ditemukan, maka akan langsung dilakukan penggabungan sesuai dengan dengan SOP penggabungan yang telah di tetapkan di rumah sakit. Hal tersebut yang telah dibuat rumah sakit apabila ditemukannya duplikasi melalui Standar Perasional Prosedur (SOP) terkait duplikasi.

Penomoran ganda yang terjadi dikarenakan pada saat proses identifikasi pasien yang dilakukan dengan kurang tepat dan teliti oleh petugas sehingga mengakibatkan seorang pasien memiliki nomor rekam medis yang lebih dari satu. Penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis yaitu ketika petugas pendaftaran menanyakan apakah pasien tersebut pernah berobat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang terkadang menjawab “lupa”, “tidak tahu”, hingga menjawab “belum pernah” kasus ini bersamaan dengan pasien yang lupa membawa kartu identitas baik KTP, KK, BPJS atau bahkan kartu identitas lainnya, sehingga petugas beranggapan bahwa pasien tersebut belum pernah berkunjung di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan membuatkan rekam medis pasien baru dengan nomor rekam medis baru.

Penyebab lain terjadinya duplikasi berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, pada Unit Gawat Darurat (UGD) sering terjadi duplikasi nomor rekam medis yaitu ketika seorang pasien datang namun pada proses mendaftar dilakukan oleh kerabat, teman atau saksi mata dikarenakan kondisi pasien yang buruk sehingga kurang mengetahui mengenai identitas pasien seperti tempat tanggal lahir, nama lengkap dan alamat akibatnya petugas akan membuatkan rekam medis baru, namun saat pasien tersebut datang kembali untuk melakukan berobat akan terdeteksi bahwa pasien tersebut mendapatkan lebih dari satu nomor rekam medis untuk satu orang yang sama. Sejalan dengan penelitian (Rosita & Apriyani, 2023) ketidakakuratan data pasien megakibatkan petugas akan membuatkan nomor rekam medis yang baru, namun pasien tersebut merupakan pasien lama hal tersebut mengakibatkan terjadinya satu pasien memiliki lebih dari satu nomor rekam medis.

Dampak terjadinya duplikasi nomor rekam medis yang terjadi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yaitu riwayat perjalanan penyakit satu pasien dengan nomor yang berbeda akan terputus artinya kunjungan pasien menjadi tidak berkesinambungan. Selain itu, dampak terjadi duplikasi nomor rekam medis yaitu dapat mengakibatkan kesalahan dalam melakukan tindakan medis karena diagnosa atau tindakan terakhir bukan merupakan catatan terakhir pasien itu sendiri sehingga rentan mengalami kesalahan dalam melakukan tindakan dan dokter kesulitan dalam

melihat riwayat pasien terdahulu serta terjadinya penumpukan rekam medis di rak penyimpanan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Duplikasi Penomoran Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang” dengan menggunakan unsur manajemen yang dikemukakan oleh Harrington Emerson yaitu 5M (*man, money, method, material, machine*).

## **1.2 Tujuan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL**

Untuk menganalisis faktor penyebab duplikasi penomoran rekam medis dengan menggunakan metode 5M (*Man, Money, Method, Material, Machine*) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

### **1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL**

- a. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor *Man* di RSI Sultan Agung Semarang.
- b. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor *Money* di RSI Sultan Agung Semarang.
- c. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor *Method* di RSI Sultan Agung Semarang.
- d. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor *Machine* di RSI Sultan Agung Semarang.
- e. Menganalisis penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis berdasarkan faktor *Material* di RSI Sultan Agung Semarang.

### **1.2.3 Manfaat Magang/PKL**

- a. Bagi Rumah Sakit  
Bagi rumah sakit diharapkan dapat menjadi referensi atau solusi penyelesaian terhadap permasalahan di manajemen unit kerja rekam medis.
- b. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan dalam ini diharapkan dapat berguna dan dijadikan bahan referensi dan tambahan literatur khususnya program studi manajemen informasi kesehatan.

c. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan terkait penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### **1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang**

Lokasi magang dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berlokasi di Jalan Raya Kaligawe KM. 04, Semarang, Jawa Tengah.

#### **1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang**

Waktu magang dilaksanakan mulai tanggal 25 Agustus sampai dengan 14 November 2025.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis kualitatif dengan memaparkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan mengenai duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

#### **1.4.1 Jenis Data**

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dengan melakukan observasi untuk mendapatkan angka kejadian duplikasi nomor rekam medis oleh petugas pendaftaran dan wawancara untuk mengetahui informasi mengenai terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara. Data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, yang berguna untuk mendukung informasi dari data primer. Data sekunder ini didapatkan dari literatur, pustaka, penelitian terdahulu, buku dan

lain-lain berbentuk penelitian ataupun jurnal. Data sekunder yang diperoleh dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yaitu data penomoran ganda yang didapatkan pada tahun 2025.

#### **1.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab yang dapat dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dengan responden. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan petugas pendaftaran dan petugas penanggung jawab rekam medis untuk mengetahui informasi mengenai terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

##### **b. Observasi**

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara mengamati secara langsung. Observasi dilakukan dengan cara mengamati proses kegiatan yang dilakukan oleh petugas pada saat pendaftaran pasien secara langsung untuk mendapatkan angka kejadian terkait duplikasi nomor rekam medis.

##### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi pada penelitian ini yaitu mengumpulkan informasi atau data-data yang dibutuhkan dengan melihat dokumen yang ada di ruang rekam medis.