

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Kemenkes RI, 2004). Berdasarkan hal tersebut maka Puskesmas dituntut untuk dapat mengelola dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik, baik pelayanan yang bersifat langsung maupun yang bersifat tidak langsung seperti pelayanan di bagian unit rekam medis (Murwani, 2012).

Unit kerja rekam medis sebagai gerbang terdepan dalam pelayanan kesehatan, dapat digunakan sebagai salah satu ukuran kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Salah satu bagian dari unit rekam medis yang menunjang dalam pelayanan rekam medis adalah ruang penyimpanan dimana dokumen rekam medis rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat disimpan. Terdapat permasalahan pada unit kerja rekam medis pada ruang penyimpanan salah satunya yaitu ditemukannya masalah duplikasi nomor rekam medis.

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). Masalah mengenai duplikasi rekam medis terjadi pada penelitian Setyowati (2014) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta menemukan adanya masalah yaitu duplikasi nomor rekam medis. Permasalahan yang terjadi yaitu karena pasien tidak tertib administrasi, petugas pendaftaran kurang teliti dalam melayani pendaftaran pasien, aplikasi pendaftaran pada komputer tidak ada peringatan pada saat menginput nomor rekam medis sehingga masih ada kejadian duplikasi nomor rekam medis, dan penginputan nomor rekam medis masih manual. Hal yang sama juga terjadi pada Puskesmas Panarukan.

Puskesmas Panarukan berdiri pada tahun 1985, dan merupakan Puskesmas yang menangani layanan kesehatan masyarakat tingkat pertama di Situbondo yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat. Pelayanan pada rawat jalan terdapat 7 (tujuh) poli yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat demi meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Berdasarkan observasi studi pendahuluan pada bulan Mei 2019 di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Panarukan masih sering ditemukan terbatasnya jumlah KIB, ketidaklengkapan buku register, tidak adanya sistem informasi pendaftaran, tidak adanya bank nomor, dan tidak adanya petugas yang bertanggung jawab terhadap penomoran sehingga menyebabkan duplikasi nomor rekam medis pasien.

Puskesmas Panarukan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penyimpanan tentang pemberian penomoran rekam medis yang menyebutkan bahwa pasien yang datang akan diberikan satu nomor rekam medis dan akan dimiliki pasien tersebut hingga akhir hayatnya. Akan tetapi, pada kenyataannya masih ditemukan adanya duplikasi nomor rekam medis, satu nomor rekam medis diindikasikan dimiliki oleh beberapa pasien. Persentase terjadinya duplikasi disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Data Nomor Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Bulan Oktober Tahun 2019 yang Terduplikasi

Hari	Jumlah Kunjungan	Nomor RM	Keterangan	Duplikasi (%)
Senin	76 pasien	1513	2 berkas	5.26 %
		230	2 berkas	
		1257	2 berkas	
		1145	2 berkas	
Selasa	89 pasien	863	2 berkas	5.61 %
		1522	2 berkas	
		837	2 berkas	
		102	2 berkas	
		78	2 berkas	
Rabu	64 pasien	997	2 berkas	4.68 %
		42	2 berkas	
		496	2 berkas	
Kamis	67 pasien	1186	2 berkas	5.97 %
		897	2 berkas	
		868	2 berkas	
		205	2 berkas	

Hari	Jumlah Kunjungan	Nomor RM	Keterangan	Duplikasi (%)
Jumat	38 pasien	2859	2 berkas	5.26 %
		1260	2 berkas	
Sabtu	42 pasien	1274	2 berkas	9.52 %
		731	2 berkas	
		1186	2 berkas	
		1029	2 berkas	
Jumlah	376 pasien	22 nomor RM		5.85 %

Sumber : Puskesmas Panarukan Situbondo

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tanggal 21 – 26 oktober 2019 dari 376 kunjungan pasien rawat jalan didapatkan 22 nomor rekam medis yang mengalami duplikasi dengan presentase sebesar 5,85%. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Panarukan tentang duplikasi nomor rekam medis yaitu dapat menggambarkan bahwa penomoran yang dilakukan pada pendaftaran rawat jalan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Panarukan, sehingga terjadi duplikasi pada nomor rekam medis pasien rawat jalan. Duplikasi nomor rekam medis dapat merupakan gambaran dari perilaku seseorang.

Perilaku merupakan bentuk respon atau reaksi terhadap stimulus atau rangsangan dari luar organisme (orang), tetapi dalam memberikan respon sangat bergantung pada karakteristik atau faktor-faktor lain dari orang yang bersangkutan. Hal ini berarti bahwa meskipun stimulusnya sama, tetapi respon setiap orang berbeda-beda (Maulana, 2009). Terdapat beberapa teori dari para ahli yang menerangkan faktor-faktor perilaku petugas, salah satunya yaitu menurut Notoatmodjo (2014) mengutip pendapat tim kerja dari Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO, mengungkapkan bahwa determinan perilaku yang dapat mempengaruhi seseorang atau individu, yaitu pemikiran dan perasaan (*thought and feeling factors*) seperti pengetahuan, sikap dan kepercayaan, orang penting sebagai referensi (*personal references*), sumber-sumberdaya (*resources*) seperti fasilitas, uang, waktu, tenaga dan sebagainya serta budaya (*culture*) seperti kebiasaan dan nilai-nilai.

Faktor perilaku pengetahuan petugas di unit kerja rekam medis Puskesmas Panarukan Situbondo besar kemungkinan masih rendah. Hal itu dikarenakan 4 dari 5 petugas rekam medis bukan merupakan lulusan rekam medis, hal tersebut

juga dipicu kurangnya sosialisasi dan pelatihan rekam medis yang diikuti oleh petugas rekam medis tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada petugas pendaftaran pasien rawat jalan, menyatakan bahwa belum adanya sosialisasi dan pelatihan mengenai standar operasional prosedur yang berkaitan tentang sistem penomoran. Hal ini sesuai dengan penelitian Faturohmi (2017) yang menjelaskan bahwa pengetahuan dasar mengenai rekam medis serta sosialisasi SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkaitan tentang sistem penomoran sangat berpengaruh terhadap perilaku petugas dalam kejadian duplikasi nomor rekam medis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat studi pendahuluan pada bulan Mei 2019 di bagian pendaftaran rawat jalan, peneliti menemukan masalah yaitu tidak adanya buku penggunaan nomor rekam medis berupa bank nomor dan sistem informasi di pendaftaran Puskesmas Situbondo serta tidak ada petugas yang bertanggung jawab apabila sewaktu-waktu nomor rekam medis habis yang kemungkinan dapat mempengaruhi perilaku petugas dalam kejadian duplikasi rekam medis di Puskesmas Panarukan. Hal ini sesuai dengan penelitian Rokaiyah, dkk (2015) yang menjelaskan bahwa tidak adanya penggunaan nomor rekam medis dapat menyebabkan duplikasi rekam medis. Faturohmi (2017) menjelaskan bahwa fasilitas dapat mempengaruhi seseorang berperilaku hal ini ditunjang dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Furi dan Megatsari (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara alasan fasilitas (*Resource*) terhadap perilaku seseorang.

Berdasarkan uraian tersebut, besar kemungkinan faktor perilaku WHO menjadi penyebab duplikasi nomor rekam medis pada Puskesmas Panarukan maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor – faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis di tempat penerimaan pasien rawat jalan Puskesmas Panarukan Situbondo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah yang di dapat dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana analisis faktor-faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Panarukan Situbondo?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan Situbondo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi aspek *thought and feeling* (pengetahuan dan sikap) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan Situbondo.
- b. Mengidentifikasi aspek *personal referencess* (orang sebagai referensi) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan Situbondo.
- c. Mengidentifikasi aspek *resource* (fasilitas) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan Situbondo.
- d. Mengidentifikasi aspek *culture* (kebiasaan) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan Situbondo.
- e. Menganalisis faktor penyebab dan mendapatkan solusi dari permasalahan duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Panarukan Situbondo.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Puskesmas Panarukan Situbondo

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi pada Puskesmas Panarukan Situbondo tentang penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien rawat jalan

- b. Dapat digunakan sebagai perbaikan mutu layanan rekam medis pada pendaftaran pasien rawat jalan

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Sebagai sumber referensi untuk penelitian sejenis
- b. Dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh saat di bangku kuliah
- c. Menjadikan bahan pembelajaran antara teori yang ditetapkan dengan kenyataan dilapangan

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Memberikan pengembangan pendidikan dengan memperluas wawasan terkait faktor-faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis.