



Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas Mayang Jember

Yemima Septa Claudia Simamora*, Veronika Vestine, Gamasiano Alfiansyah, Selvia Juwita Swari

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

Abstrak: Kejadian duplikasi yang terjadi di Puskesmas Mayang Jember yaitu satu nomor rekam medis dimiliki oleh lebih dari satu pasien berbeda. Ditemukan sebanyak 23 berkas dengan persentase 2,88% pada bulan Januari-Maret 2023. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor penyebab yang berkaitan dengan kejadian nomor rekam medis yang terduplikasi berdasarkan variabel ability, motivation dan opportunity. Jenis penelitian yaitu kualitatif dengan subjek penelitian penanggung jawab rekam medis, petugas rekam medis dan porter. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan prioritas penyebab masalah menggunakan scoring serta upaya perbaikan menggunakan brainstorming. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas utama penyebab masalah dengan menggunakan metode scoring yaitu tidak tersedianya SOP Penomoran rekam medis. Upaya perbaikan dari permasalahan tersebut adalah dengan merekomendasikan SOP Penomoran rekam medis serta melakukan sosialisasi terkait kejelasan SOP yang sudah dibuat.

Kata Kunci: Duplikasi, Kinerja, Penomoran, Rekam Medis

DOI: <https://doi.org/10.47134/mpk.v1i3.6015>

*Correspondence: Yemima Septa Claudia Simamora

Email: yemima100901@gmail.com

Received: 27-03-2024

Accepted: 10-07-2024

Published: 24-07-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The duplication incident that occurred at the Mayang Jember Health Center was one medical record number owned by more than one different patient. Duplications found were 23 files with a percentage of 2.88% in January-March 2023. This research is to identify the factors that cause duplication of medical record numbers based on ability, motivation and opportunity variables. This type of research is qualitative with the research subjects being the person in charge of medical records, medical record officers and porters. Data collection techniques using interviews, observation, documentation and prioritization of the causes of problems using scoring and improvement efforts by brainstorming. The results of the study found that the priority cause of problems using the scoring method is the unavailability of standard operating procedures on medical record numbering. An effort to improve the problem is to recommend Standard Operating Procedures on Medical Record Numbering and conducting socialization related to the clarity of Standard Operating Procedures that have been made.

Keywords: Duplication, Medical Records, Numbering, Performance

Pendahuluan

Permenkes RI (2019) mengungkapkan bahwa Puskesmas yaitu tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan dan masyarakat tingkat pertama, dengan penekanan yang lebih besar pada tindakan preventif dan promotif di lingkungan tempat kerjanya. Salah satu cara untuk mencapai tingkat kesehatan yang baik

adalah Puskesmas harus memiliki rekam medis untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan medis yang cepat dan efisien. (Kamil *et al.*, 2020).

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan informasi terkait identitas diri pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan layanan lain yang sudah diberikan kepada pasien. Rekam medis harus tertulis, lengkap, dan jelas, atau juga dapat diakses secara elektronik. (Kemenkes RI, 2008). Rekam medis membantu meningkatkan administrasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, tertib administrasi membutuhkan sistem pengelolaan rm yang baik. Tertib administrasi adalah salah satu komponen yang mempengaruhi kualitas jasa medis di puskesmas (Depkes RI, 2006).

Pengelolaan rekam medis adalah serangkaian tindakan yang diawali dari pasien diterima dan dicatat tentang informasi medis mereka selama mereka mendapatkan perawatan medis. Proses penyelenggaraan rekam medis juga mencakup penanganan rekam medis, yang mencakup penyimpanan rekam medis berdasarkan persyaratan yang telah ada, dan penyimpanan formulir rekam medis saat diminta atau dipinjam, serta pemusnahan formulir rm berdasarkan peraturan yang ada (Kemenkes RI, 2008). Proses pengelolaan rekam medis terdiri dari empat komponen yaitu pendaftaran, penyimpanan, penamaan dan sistem penomoran.

Sistem penomoran rekam medis merupakan metode pembuatan rekam medis kepada pasien sebagai identitas diri saat berobat (Rahmawati *et al.*, 2021). Sistem penomoran rekam medis sangat membantu untuk mempermudah proses pengambilan rm ketika pasien datang ulang ke fasilitas kesehatan untuk berobat. Nomor rekam medis akan terduplikasi jika sistem penomoran tidak berfungsi dengan baik (Ramadani, 2017).

Puskesmas Mayang terletak di Kecamatan Mayang tepatnya di Jl. Pahlawan No 32, Krajan, Tegalwaru, Kecamatan Mayang, Jawa Timur. Menurut temuan studi pendahuluan awal yang dilaksanakan pada tanggal 16 Mei 2023 di Puskesmas Mayang masih terjadi duplikasi penomoran rekam medis. Hasil dari wawancara kepada petugas bagian pendaftaran, diketahui bahwa Puskesmas Mayang Jember menggunakan penomoran *Unit Numbering Systemy* yaitu pasien yang berobat ke Puskesmas tersebut hanya mempunyai satu nomor rm yang dapat dipergunakan selama perawatan mereka. Akan tetapi, kenyataannya dari hasil wawancara yang dilaksanakan bersama petugas bagian pendaftaran, masih terdapat satu nomor rekam medis diketahui dipunyai lebih dari satu pasien, sehingga menyebabkan beberapa berkas mengalami duplikasi nomor rekam medis. Menurut Karlina *et al.*, (2016) duplikasi rekam medis berupa satu nomor dalam rekam medis yang dipergunakan oleh sejumlah besar pasien dan banyaknya rekam medis. Berikut merupakan data duplikasi yang ditemukan:

Tabel 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 Tabel 1 menjelaskan hasil rekapitulasi persentase jumlah rekam medis yang terduplikasi yaitu satu nomor rm dimiliki oleh lebih dari satu pasien. Data persentase pada tabel 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 duplikasi terendah terdapat pada bulan Februari dengan total duplikasi sebanyak 5 dengan persentase 0,68%.

Nomor rekam medis yang terduplikasi tersebut dapat mengganggu proses pelayanan kesehatan, menyebabkan riwayat kesehatan pasien tidak tercatat dengan baik, mendapatkan keluhan dari poliklinik lantaran isi rekam medis yang tidak konsisten (Rahmawati *et al.*, 2021). Didukung dengan penelitian Rahmat & Sari (2021) bahwa terduplikasinya nomor rm akan berakibat pada isi rekam medis tidak konsisten, rak rekam medis menjadi penuh dengan cepat, dan penggunaan map yang lebih banyak akan meningkatkan biaya.

Diketahui terdapat beberapa penyebab yang ditemukan sesuai dengan teori kinerja Robbins. Menurut Maulana & Munandar (2019) dalam Somantri (2021) kinerja menurut Robbins adalah fungsi interaksi dari tiga hal yaitu kemampuan (*A=Ability*), motivasi (*M=Motivation*) serta kesempatan (*O=Opportunity*). Tingkat kinerja pegawai sangat tergantung pada ketiga faktor tersebut. Faktor penyebab sementara dari nomor rekam medis yang terduplikasi antara lain kemampuan pegawai, seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pelatihan dan pengalaman, didukung oleh Rachmawati *et al.*, (2010) dimana tingkat kinerja yang baik berasal dari kemampuan pekerja yang tinggi. Faktor lain adalah motivasi kerja pegawai, yang merupakan motivasi internal yang mendorong mereka untuk bertindak sesuai dengan arahan, seperti adanya *reward* dan *punishment*. Kinerja akan meningkat dengan motivasi kerja yang tinggi begitu juga 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 SDM, sarana prasarana dan prosedur kerja (SOP).

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".

Metodologi

Jenis/Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menelusuri lebih dalam terkait kasus terduplikasinya nomor rekam medis di Puskesmas Mayang yang ditinjau dari aspek *ability*, *motivation* dan *opportunity*.

Subjek Penelitian

Pada penelitian ini subjek sebanyak 3 orang diantaranya 1 penanggung jawab rekam medis sekaligus yang membantu dibagian loket pendaftaran, 1 petugas loket pendaftaran dan 1 petugas porter yang sewaktu-waktu juga membantu dalam pendaftaran jika pasien ramai.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam mengkaji masalah terduplikasinya nomor rekam medis yaitu menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi.

Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini ialah *reduction*, *display* dan *conclusion drawing*. Dilakukan analisis data untuk menentukan faktor-faktor yang berkaitan pada masalah terduplikasinya nomor rekam medis di Puskesmas Mayang Jember. Selanjutnya, prioritas penyebab masalah ditetapkan dengan metode *scoring* dan *brainstorming*.

Hasil dan Pembahasan

Analisis faktor *ability* (kemampuan) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember

Menurut Fitria *et al.*, (2018) kemampuan adalah keterampilan atau bakat untuk menguasai suatu kemahiran yang didapat dari lahir atau didapat dari praktik atau latihan dan diterapkan untuk melakukan sesuatu yang dihasilkan melalui tindakannya. Indikator dalam *ability* adalah pendidikan, pengetahuan, pengalaman dan pelatihan.

a. Pendidikan

Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi memerlukan pendidikan (Mantiri, 2019). Pada penelitian ini pendidikan yang dimaksud ialah pendidikan terakhir yang pernah ditempuh oleh petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang. Menurut Permenkes RI (2013) menjelaskan bahwa kriteria pendidikan tenaga rekam medis ialah minimal D3 Rekam Medis.

Kesimpulan dari wawancara dan observasi bahwa sebagian besar latarbelakang pendidikan petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang tidak lulusan rekam medis, didapati bahwa petugas berlatarbelakang D3 Rekam Medis hanya terdapat 1 orang dan 2 lainnya hanya berlatarbelakang SMA. Pada latar belakang pendidikan, 2 dari 3 petugas saat ini masih belum sesuai dengan pekerjaan mereka karena mereka belum memiliki gelar rekam medis. Ini bisa menyebabkan kesalahan penomoran dalam rekam medis, yang dapat menyebabkan rekam medis terduplikasi, di mana dua pasien diketahui mendapat nomor rekam medis yang sama, atau juga satu pasien diketahui mendapat nomor rekam medis yang berbeda.

Sejalan dengan penelitian Angin *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa pendidikan petugas sangat mempengaruhi, karena dibandingkan dengan petugas lulusan SMA, petugas dengan pendidikan D3 Rekam medis akan melakukan pekerjaan dengan kualitas lebih baik serta memiliki keahlian lebih baik juga. Sehingga, tingkat pendidikan

petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang perlu distandarkan sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Pengetahuan

Pengetahuan ialah pembekalan ilmu yang dapat dilakukan secara formal maupun informal, menghasilkan wawasan secara teoritis dan praktis seseorang (Meilina & Bernarto, 2021). Pengetahuan yang dibahas pada penelitian ini adalah pemahaman para petugas mengenai sistem penomoran rekam medis, alur pemberian nomor rm, duplikasi nomor rekam medis dan apa yang dilakukan petugas dalam mencegah maupun menyelesaikan nomor rekam medis yang terduplikasi.

Kesimpulan dari wawancara yang dilaksanakan bersama informan mengenai pengetahuan mengenai penomoran dan duplikasi, bahwa informan 1 menjawab benar semua sedangkan informan 2 dan 3 masih terdapat kesalahan. Oleh karena itu, di Puskesmas Mayang, 2 dari 3 petugas bagian rekam medis kurang memahami terkait sistem penomoran dan duplikasi nomor rekam medis karena mereka bekerja tanpa pengetahuan dasar rekam medis, yang bisa mengakibatkan terduplikasinya nomor rekam medis. Pernyataan tersebut sebanding pada penelitian yang dilakukan Winarni *dalam* Rahmat & Sari (2021) menyatakan jika pengetahuan merupakan salah satu komponen yang menimbulkan duplikasi penomoran rekam medis pada petugas bagian pendaftaran.

Hal ini erat hubungannya dengan latarbelakang pendidikan petugas rekam medis, dikarenakan kurangnya pengetahuan petugas disebabkan tidak adanya ilmu yang mendasari petugas mengenai penomoran dan duplikasi. Hal ini sejalan dalam penelitian Agustina (2021) mengatakan salah satu penyebab nomor rekam medis terduplikasi ialah karena petugas di unit pendaftaran tidak lulusan rekam medis dan tidak mempelajari rekam medis, sehingga mereka tidak tahu tentang duplikasi dan sistem penomoran direkam medis. Oleh sebab itu, apabila petugas tidak memahami ilmu rekam medis, kesalahan dalam pelayanan pasien akan sering terjadi dan dapat terjadi duplikasi.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan perkembangan potensi diri melalui pendidikan formal dan non-formal, serta menambah dan belajar tentang potensi perubahan tingkah laku. Bisa juga disebut sebagai proses yang mengubah perilaku seseorang menjadi lebih baik (Gultom & Pakpahan, 2019). Pada penelitian ini, pengalaman yang dimaksud adalah jumlah waktu yang dihabiskan petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang. Menurut Handoko *dalam* Zulkifli & Sureskiarti (2020) bahwa lamanya bekerja dikelompokkan dalam 2 kategori, yaitu masa kerja pekerja baru kurang lebih sama dengan tiga tahun dan pekerja lama lebih dari tiga tahun.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pengetahuan dan keahlian petugas terkait pelaksanaan dan pengelolaan rekam medis tidak dapat diukur dari lama kerjanya petugas. Ini karena petugas di bagian rekam medis Puskesmas Mayang masih kurang memahami prosedur dan terus melakukan kesalahan, yang membuat nomor

rekam medis terduplikasi, meskipun petugas biasanya memiliki waktu kerja yang cukup lama.

Sejalan dengan penelitian Agustina (2021) mengungkapkan bahwa karena jam kerja yang tinggi dan kemampuan untuk menganalisa masalah dengan baik, pengalaman yang mumpuni seharusnya dapat dipastikan bahwa seorang pekerja melakukan tugasnya dengan baik. Namun, pengalaman ternyata tidak cukup dalam kasus ini, petugas telah membuat kesalahan yang sama yaitu duplikasi nomor rekam medis. Maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman tidak dapat dijadikan faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis.

d. Pelatihan

Pelatihan ialah proses pembelajaran untuk memperbaiki profesionalisme, kinerja atau peningkatan karier tenaga medis dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab mereka. (Kemenkes RI, 2003). Pelatihan maupun seminar yang dimaksud pada penelitian ini yaitu kegiatan meningkatkan kompetensi kerja yang dilakukan oleh petugas untuk menunjang terlaksananya pengelolaan rekam medis dengan baik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dua dari tiga petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang tidak pernah mengikuti pelatihan atau seminar mengenai pengelolaan rekam medis, terutama tentang sistem penomoran dan pendaftaran. Sejalan dengan penelitian Pratiwi (2021) menyatakan bahwa pelatihan dan pengetahuan yang baik akan meningkatkan kualitas SDM.

Pihak puskesmas harus tetap melakukan pengembangan lulusan melalui pelatihan internal di luar jalur pendidikan rekam medis. Lebih dari 50% kinerja karyawan dipengaruhi oleh pelatihan dan pengembangan. (Rosita & Apriyani, 2023). Sehingga, petugas bagian rekam medis di Puskesmas Mayang perlu diikut sertakan dalam kegiatan pelatihan dan seminar terkait sistem penomoran dan pendaftaran rekam medis untuk meningkatkan kemampuan, pemahaman, keterampilan kerja dan meningkatkan kinerja petugas agar kegiatan pendaftaran dan penomoran rekam medis dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

Analisis faktor *motivation* (motivasi) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember

Menurut Malayu dalam Kamil *et al.*, (2020) menyatakan bahwa motivasi adalah dorongan yang mendorong seseorang untuk bekerja sama, bekerja dengan baik, dan menggabungkan semua upaya mereka untuk memberikan layanan terbaik. Motivasi diartikan bagaimana pimpinan dan karyawan melihat situasi kerja di lingkungan organisasinya. *Motivation* atau motivasi adalah cara untuk meningkatkan semangat untuk mencapai tujuan organisasi. Indikator dalam *motivation* adalah penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*).

a. Penghargaan (*reward*)

Reward atau penghargaan adalah cara pimpinan untuk mengapresiasi atas pekerjaan yang kita lakukan, yang dapat membuat orang yang menerima layanan dari kita merasa puas (Kamil *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini, *reward* yang dimaksud

merupakan penghargaan dan pujian yang diberikan oleh pemimpin kepada staf atas kemampuan yang baik sesuai dengan standar atau prosedur di Puskesmas Mayang.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa di Puskesmas Mayang belum menerapkan pemberian *reward* kepada petugas khususnya dibagian rekam medis. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya semangat petugas dalam melakukan tugasnya khususnya dalam pendaftaran dan penomoran rekam medis. Pernyataan tersebut sejalan pada penelitian Bowen *dalam* Watung *et al.*, (2017) yang mengungkapkan jika *reward* diperlukan untuk mendorong seseorang termasuk karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Sesuai dalam penelitian Pratiwi (2021) yang menyatakan bahwa penghargaan atau *reward* yang tidak diberikan kepada pekerja memungkinkan pekerja untuk tidak melakukan yang terbaik dalam pekerjaannya.

Oleh karena itu, sebaiknya pimpinan harus lebih menyadari dampak *reward* terhadap kinerja petugas dan konsekuensi dari tidak memberikan *reward*.

b. Sanksi (*punishment*)

Punishment adalah sanksi yang diterima oleh pekerja karena tindakan yang mereka perbuat, baik dengan sengaja maupun tidak sengaja (Wijaya, 2021). Pemberian *punishment* pada penelitian ini adalah pemberian hal tidak menyenangkan atau tidak diinginkan dari atasan kepada petugas sebagai efek jera karena tidak melaksanakan tugas dalam pengelolaan rekam medis terkait pendaftaran dan penomoran rekam medis sesuai dengan ketentuan, seperti memberikan teguran atau surat peringatan.

Hasil dari wawancara didapat bahwa di Puskesmas Mayang belum tegas dalam pemberian *punishment* kepada petugas yang melakukan kesalahan dengan bertujuan untuk memotivasi dan mendisiplinkan petugasnya. Sesuai pada penelitian Kamil *et al.*, (2020) yang menjelaskan bahwa sanksi diberlakukan disuatu tempat kerja untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan dan menghukum mereka yang melanggar aturan atau peraturan kerja.

Akan tetapi, *punishment* yang diberikan berupa teguran tidak membuat petugas disiplin dalam melakukan tugasnya. Karena diketahui bahwa kejadian duplikasi masih terjadi di Puskesmas Mayang. Oleh karena itu, *punishment* yang tegas sangat diperlukan agar petugas optimal dalam pekerjaannya. Sesuai dengan penelitian Kamil *et al.*, (2020) yang mengungkapkan bahwa di tempat kerja, sanksi harus diterapkan untuk mencegah pelanggaran disiplin yang menghambat pencapaian tujuan pekerjaan sehingga kinerja optimal dicapai. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan tidak diberikannya *punishment* berupa hukuman yang tegas kepada petugas bagian rekam medis dalam melakukan tugasnya seperti kelalaian pada penomoran dapat menimbulkan nomor rekam medis terduplikasi.

Analisis faktor *opportunity* (kesempatan) sebagai penyebab duplikasi nomor rekam medis pasien di Puskesmas Mayang Jember

Kesempatan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan dan kreatifitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka. Jika pegawai memiliki kesempatan yang baik untuk melakukannya, mereka akan membantu menjalankan tugas dan fungsi yang ada.

Faktor kesempatan menunjukkan dukungan organisasi, dukungan organisasi termasuk mencakup departemen dan kawasan kerja yang mendukung, seperti skema karier dan sistem kompensasi. Maka dari itu, peluang yang tersedia adalah aspek atau komponen dari pelaksanaan tugas yang motivasinya berasal dari lingkungan yang mendukung organisasi daripada dari individu yang bersangkutan. Indikator dalam *opportunity* adalah sumber daya manusia, fasilitas dan prosedur kerja.

a. Sumber Daya Manusia

Seseorang yang bertugas dengan rajin di bidang medis, baik itu yang mempunyai pembelajaran formal dalam bidang medis ataupun tidak, dan yang membutuhkan hak untuk melakukan upaya kesehatan disebut Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) (Permenkes RI, 2015). Pada penelitian ini SDM yang dimaksud yaitu kecukupan jumlah petugas dalam melaksanakan tugas dan sikap petugas yang mampu melaksanakan tugas terkait penomoran rekam medis di Puskesmas Mayang.

Kesimpulan dari wawancara dan observasi terkait sikap petugas dalam menangani permasalahan kejadian duplikasi masih belum sepenuhnya baik, karena petugas hanya sebatas tahu apa yang akan dikerjakan. Hal ini bertautan dengan pengetahuan dan pengalaman petugas. Sesuai penelitian Andi Ritonga & Wannara (2020) menyatakan bahwa penanganan tenaga kerja sangat penting karena perilaku tenaga kerja sangat berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit. Sehingga, sikap petugas kemungkinan dapat menjadi penyebab duplikasi nomor rekam medis, karena sikap petugas tidak bisa lepas dari pendidikan, pengetahuan maupun pengalaman.

Terkait jumlah petugas bagian rekam medis bahwa diketahui masih kurang, karena dengan jumlah petugas sebanyak tiga orang petugas dan pekerjaan yang cukup banyak belum optimal menjalankan tugas yang ada, mengingat jumlah pasien yang berkunjung setiap harinya bisa mencapai 60-80 pasien bahkan bisa lebih dalam perhari. Sesuai pada penelitian Karlina *et al.*, (2016) yang mengungkapkan bahwa kejadian *misfile* dan duplikasi berkas terus terjadi karena kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya keahlian dalam bidang rekam medis.

Pihak Puskesmas Mayang sebaiknya dapat melakukan pengajuan penambahan petugas bagian rekam medis sesuai dengan beban kerjanya. Sesuai penelitian Aprilia *et al.*, (2020) yang mengungkapkan bahwa jumlah tenaga kerja yang digunakan pada suatu organisasi harus sesuai dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan diorganisasi tersebut. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa salah satunya penyebab duplikasi nomor rekam medis yaitu kurangnya tenaga kerja pada bagian rekam medis.

b. Fasilitas

Menurut Surakhmat *dalam* Sugiarti & Sakti (2017) fasilitas disebut sarana atau prasarana yang dibutuhkan oleh petugas bagian rekam medis guna mengurangi angka kejadian duplikasi rekam medis. Pada penelitian ini fasilitas yang dimaksud yaitu ketersediaan kartu berobat, ketersediaan buku register, ketersediaan komputer, serta terdapat sistem informasi puskesmas di bagian pendaftaran sebagai alat penunjang dalam proses pemberian nomor rekam medis di Puskesmas Mayang.

Kesimpulan dari wawancara dan observasi bahwa fasilitas yang digunakan sebagai penunjang pendaftaran pasien di Puskesmas Mayang Jember masih perlu diperbaiki. Komputer yang kurang beroperasi dengan baik. Kurangnya kesadaran pasien dalam membawa identitas sebagai pengganti KIB pada saat pendaftaran juga berpengaruh pada duplikasi rekam medis. Pernyataan tersebut sejalan dalam penelitian Kamil *et al.*, (2020) yang mengungkapkan jika pasien tidak membawa kartu identitas atau KIB ketika berobat di Puskesmas Patrang, akan berdampak pada nomor rekam medis terduplikasi karena kesulitan dalam mencari rekam medis pasien.

Selain itu juga akan berdampak pada pengisian data pada buku register di microsoft excel. SIMPUS yang mengalami gangguan sistem saat jaringan tidak mendukung juga menjadi penyebab duplikasi nomor rekam medis. Karena terkendalanya saat proses penginputan dan pencarian data pasien saat SIMPUS dijalankan mengalami disfungsi akibat sistem yang *error* petugas akan melakukan penginputan pasien secara manual, karena petugas akan berpatokan pada nomor rekam medis yang terakhir, dan kemungkinan dapat menyebabkan pasien akan mendapatkan nomor rekam medis yang sama jika petugas tidak teliti. Dan saat pengecekan data pasien juga petugas akan kewalahan untuk mengidentifikasi apakah pasien tersebut sudah pernah terdaftar sebagai pasien atau belum. Oleh karena itu, untuk mempersingkat waktu, petugas akan langsung saja membuatkan rekam medis yang baru. Hal tersebut juga bisa mengakibatkan terjadi duplikasi.

Hal ini sesuai dalam penelitian Agustina (2021) yang menjelaskan bahwa ketika SIMPUS *error* dapat menjadi masalah besar saat memasukkan data pasien lama. Ini dapat menyebabkan 2 pasien dengan nomor rekam medis yang sama, yang dikenal sebagai duplikasi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa SIMPUS yang *error* merupakan faktor yang menimbulkan nomor rekam medis terduplikasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan pada SIMPUS yang ada.

c. Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang dimaksud pada penelitian ini adalah pedoman tertulis seperti SOP yang digunakan sebagai petunjuk atau acuan penomoran dan pendaftaran rekam medis oleh petugas di Puskesmas Mayang Jember. Menurut UU RI (2004) pasal 50 menjelaskan “standar prosedur operasional” ialah komponen petunjuk atau urutan tata cara yang distandarkan guna menyempurnakan suatu proses kerja rutin tertentu.

Sejatinya SOP sangat membantu dan memudahkan mereka dalam melakukan pekerjaan yang ada, karena dari adanya SOP tersebut membuat petugas paham prosedur dari tugas yang akan mereka laksanakan. Pernyataan ini sesuai pada

penelitian Haqqi *et al.*, (2020) yang mengungkapkan bahwa tersedianya SOP dan sosialisasinya bisa sangat menolong petugas mengerjakan tugas sesuai pada peraturan atau prosedur yang berlaku.

Hasil dari wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa, Puskesmas Mayang tidak memiliki SOP Penomoran rekam medis. SOP sendiri sangat berguna untuk menguraikan alur kerja, kewenangan dan tanggungjawab dari petugas yang terkait dan perlu adanya SOP Penomoran yang dapat mengatur mengenai sistem penomoran. Menurut Agustina (2021) bahwa SOP penomoran harus ditetapkan untuk memberikan layanan yang baik dan memastikan bahwa prosedur tersebut sesuai dengan standar atau prosedur yang berlaku dalam manajemen rekam medis bagian penomoran registrasi pasien. Berdasarkan hal tersebut sebaiknya Puskesmas Mayang membuat SOP Penomoran rekam medis sesuai aturan yang ada dan mensosialisasikan terkait kejelasan isi SOP tersebut.

Menentukan Prioritas Utama Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis Pasien di Puskesmas Mayang Jember

Metode yang dipakai dalam penentuan prioritas utama penyebab duplikasi nomor rekam medis adalah dengan metode skoring yang diikuti oleh informan di Puskesmas Mayang. Metode skoring ini dilakukan untuk mendapatkan prioritas utama penyebab nomor rekam medis terduplikasi. Menurut penelitian yang telah dilaksanakan peneliti sesuai dengan teori kinerja untuk mengetahui alasan penyebab nomor rekam medis di Puskesmas Mayang terduplikasi, ditemukan beberapa penyebab masalah yang muncul, sebagai berikut:

1. Latar belakang pendidikan petugas bukan dari rekam medis
2. Kurangnya pengetahuan petugas mengenai duplikasi dan sistem penomoran
3. Petugas rekam medis tidak pernah mengikuti pelatihan dan seminar tentang pengelolaan rekam medis khususnya penomoran dan pendaftaran
4. Belum pernah dilakukan pemberian *reward* kepada petugas bagian rekam medis
5. Tidak diberikan sanksi yang tegas kepada petugas bagian rekam medis saat melakukan kesalahan
6. Kurangnya jumlah petugas di bagian rekam medis
7. Kurangnya sikap tanggungjawab petugas dalam melaksanakan tugasnya
8. Kendala pada SIMPUS saat dijalankan terkadang mengalami disfungsi karena jaringan internet dan sistem yang mengalami *error*
9. Kendala pada komputer yang kurang beroperasi dengan baik
10. Tidak tersedianya SOP Penomoran rekam medis

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut akan dilakukan perbandingan permasalahan dengan menggunakan metode *scoring* untuk mendapatkan prioritas utama penyebab masalah. Prioritas masalah tersebut akan dilakukan oleh petugas pendaftaran dan rekam medis di Puskesmas Mayang dengan menetapkan skala nilai dari 1 hingga 5 untuk setiap masalah yang ada. Setelah itu, peneliti akan melakukan rangking pada hasil

skoring untuk mengetahui yang menjadi prioritas utama penyebab masalah. Berikut merupakan hasil *scoring* dan rangking:

Tabel 2. *Scoring* dan Perangkingan Penyebab Masalah

No	Penyebab Masalah	I1	I2	I3	Total Skoring	Rangking
1.	Latar belakang pendidikan petugas bukan dari rekam medis	4	4	3	11	II
2.	Kurangnya pengetahuan petugas mengenai duplikasi dan sistem penomoran	3	3	3	9	V
3.	Petugas rekam medis tidak pernah mengikuti pelatihan dan seminar tentang pengelolaan rekam medis khususnya penomoran dan pendaftaran	3	3	3	9	IV
4.	Belum pernah dilakukan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang tegas kepada petugas bagian rekam medis	2	2	3	7	VIII
5.	Kurangnya jumlah petugas di bagian rekam medis	3	3	2	8	VII
6.	Kurangnya sikap tanggungjawab petugas dalam melaksanakan tugasnya	3	2	2	7	IX
7.	Kendala pada SIMPUS saat dijalankan terkadang mengalami disfungsi karena jaringan internet dan sistem yang mengalami <i>error</i>	3	3	4	10	III
8.	Kendala pada komputer yang kurang beroperasi dengan baik	3	3	3	9	VI
9.	Tidak tersedianya SOP Penomoran rekam medis	4	5	4	13	I

Berdasarkan hasil *scoring* dan perangkingan dari penyebab masalah tersebut, maka dapat diketahui prioritas utama penyebab nomor rekam medis terduplikasi di Puskesmas Mayang Jember yaitu tidak tersedianya SOP Penomoran dengan jumlah skor 13. Tidak tersedianya SOP Penomoran dapat menyebabkan petugas tidak mengetahui secara jelas prosedur/langkah-langkah dalam penomoran rekam medis. Informan diberikan kesempatan oleh peneliti dalam menanggapi dan memberi saran tentang upaya penyelesaian masalah melalui *brainstorming* berdasarkan penyebab utama masalah.

Solusi yang disepakati oleh peserta diskusi di Puskesmas Mayang Jember adalah dengan membuat SOP khusus penomoran rekam medis dan melakukan sosialisasi terkait kejelasan SOP yang sudah dibuat. Hal tersebut dilakukan karena Puskesmas Mayang belum tersedia SOP penomoran sebagai panduan dan acuan dalam melaksanakan penomoran rekam medis dengan baik dan sesuai aturan. Sehingga peneliti mengusulkan pembuatan SOP sesuai dalam Permenkes RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis dan Buku pedoman UPTD Puskesmas Mayang. Hal ini diharapkan mampu mengurangi kejadian duplikasi nomor rm di Puskesmas Mayang Jember.

Simpulan

- Berdasarkan variabel *ability* (kemampuan) yang menjadi penyebab permasalahan duplikasi nomor rekam medis yaitu latar belakang pendidikan petugas tidak sesuai standar, kurangnya pengetahuan petugas terkait duplikasi dan sistem penomoran karena petugas tidak pernah mengikuti pelatihan ataupun seminar tentang pengelolaan rekam medis mengenai sistem penomoran.
- Berdasarkan variabel *motivation* (motivasi) yang menjadi penyebab permasalahan duplikasi nomor rekam medis yaitu belum pernah dilakukan pemberian *reward* dan *punishment* yang tegas kepada petugas bagian rekam medis.
- Berdasarkan variabel *opportunity* (kesempatan) yang menjadi penyebab permasalahan duplikasi nomor rekam medis yaitu kurangnya jumlah petugas dibagian rekam medis dan kurangnya sikap tanggungjawab petugas dalam melaksanakan tugasnya, serta kendala pada SIMPUS yang mengalami disfungsi karena jaringan internet dan sistem yang mengalami *error*, juga komputer yang kurang beroperasi dengan baik dan tidak tersedianya SOP penomoran rekam medis.
- Prioritas utama penyebab masalah duplikasi nomor rekam medis yang dilakukan peneliti dengan menggunakan metode *scoring* diperoleh tiga prioritas utama dari sembilan penyebab masalah nomor rekam medis terduplikasi. Prioritas pertama adalah tidak tersedianya SOP penomoran rekam medis. Prioritas kedua adalah latar belakang pendidikan petugas bukan dari rekam medis. Prioritas ketiga adalah kendala pada SIMPUS saat dijalankan terkadang mengalami disfungsi karena jaringan internet dan sistem yang mengalami *error*.
- Upaya perbaikan dari prioritas penyebab masalah yang diusulkan peneliti untuk mengatasi penyebab masalah nomor rekam medis terduplikasi di Puskesmas Mayang yaitu membuat SOP Penomoran dan mensosialisasikan terkait kejelasan isi SOP Penomoran tersebut.

Saran

- Pihak Puskesmas Mayang diharapkan bisa menjadikan bahan referensi serta menerapkan SOP penomoran rekam medis yang telah dibuat oleh peneliti serta mensosialisasikan terkait kejelasan isi SOP penomoran.
- Pihak Puskesmas Mayang diharapkan dapat menyesuaikan kualifikasi petugas bagian rekam medis sesuai dengan standar perekam medis yaitu D3/D4 rekam medis.
- Pihak puskesmas Mayang sebaiknya melakukan pengajuan penambahan petugas bagian rekam medis sesuai hasil perhitungan kebutuhan petugas berdasarkan beban kerjanya dengan pendidikan minimal D3 Rekam Medis dan dapat memanfaatkan petugas yang ada secara optimal saat pengajuan belum terealisasi.
- Pihak Puskesmas Mayang sebaiknya mengikutsertakan petugas dalam pelatihan dan seminar terkait pengelolaan rekam medis.
- Pihak Puskesmas Mayang sebaiknya melaksanakan monitoring serta evaluasi setiap bulan bagi petugas bagian rekam medis tentang hal kesalahan penomoran yang dapat menyebabkan nomor rekam medis terduplikasi.

- Pihak Puskesmas Mayang sebaiknya menerapkan pemeriksaan penomoran ganda dan menggabungkan kembali data yang mengalami perulangan sesuai standar.
- Pihak Puskesmas Mayang dapat melakukan pembagian tugas yang merata bagi petugas bagian rekam medis, antara petugas yang menangani pasien mendaftar dan petugas yang mengambil serta mengirimkan dokumen rekam medis ke poli yang dituju agar tidak dikerjakan oleh orang yang sama (*double job*).
- Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meninjau terkait kejadian duplikasi saat sebelum dan sesudah adanya SOP Penomoran.

Referensi

- A. Haqqi, N. N. Aini, and A. P. Wicaksono, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RS Universitas Airlangga," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 4, pp. 492–501, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2158.
- K. D. Sugiarti and D. A. K. Sakti, "Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Pemberian Nomor Rekam Medis Oleh Petugas Pendaftaran di Puskesmas Kotaanyar," *New Oxford Shakespear. Crit. Ref. Ed. Vol. 2*, vol. 02, pp. 3264–3268, 2017, doi: 10.1093/oseo/instance.00208803.
- Kemendes RI, "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 725 / Menkes / Sk / V / 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Kesehatan Menteri Kesehatan Republik Indonesia," Kemendes RI, pp. 1–5, 2003.
- Kemendes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tentang Rekam Medis." 2008.
- Kemendes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan," vol. 2015, pp. 1–239, 2015.
- Kemendes RI, "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis," Kemendes RI, vol. Nomor 65, no. 879, pp. 2004–2006, 2013.
- Meilina and I. Bernarto, "Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien," *J. Adm. Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 1–6, 2021.
- N. F. N. Fitria, N. Hidayani, H. Hendrian, and R. Amelia, "Analisis Kemampuan Pemecahan Masalah Matematik Siswa SMP Dengan Materi Segitiga dan Segiempat," *Edumatica*, vol. 08, no. 1, pp. 49–57, 2018.
- N. Ramadani, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Tais," *J. Manaj. Inf. Kesehat. (Health Inf. Manag.)*, vol. 3, no. 1, pp. 16–24, 2017, doi: 10.51851/jmis.vi.27.

-
- R. R. Sidabutar, "Pengaruh Sikap Kerja Duduk Pada Kursi Kerja Yang Tidak Ergonomis Terhadap Keluhan Otot-Otot Skeletal Bagi Pekerja Wanita," *J. Keperawatan Flora*, vol. 10, no. 1, pp. 53–60, 2017.
- R. S. Putri, "Hubungan Ukuran Meja dan Kursi Ergonomis dengan Kenyamanan Melalui Posisi Duduk Murid Taman Kanak-kanak Dewi Sartika Surabaya," *BioKultur*, vol. III, no. 1, pp. 277–291, 2014.
- Rahmat and I. Sari, "Penomoran Ganda Berkas Rekam Medis di RSUD Pasar Minggu," *J. Innov. Res. Knowl.*, vol. 1, no. 3, pp. 281–288, 2021, <https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/198>.
- S. H. A. B. Tarwaka, *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta: Uniba Press, 2016.
- Zulkifli and E. Sureskiarti, "Hubungan Antara Masa Kerja Dengan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Tindakan Pencegahan Pasien Jatuh di Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintah Samarinda," *Borneo Student Res.*, pp. 189–197, 2020.