

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk447>

Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang

Avivah Nur Aini

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember; avivahnur27@gmail.com

Gamasiano Alfiansyah

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember; gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id (koresponden)

Novita Nuraini

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember; novita_nuraini@polije.ac.id

Muhammad Yunus

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember; m.yunus@polije.ac.id

ABSTRACT

Duplication of medical record numbers has an impact on writing errors in the patient's medical history, especially in the patient's referral letter, so it takes time to correct it, while the patient has to wait a long time. This study aims to analyze the factors that cause duplication of medical record numbers at the Pandanwangi Health Center based on Gibson's performance theory. This type of research was qualitative with interview techniques, observation and documentation. The results of the study were based on individual factors, not all officers knew about the numbering system, the educational qualifications of the officers had not met the standards, the officers had been working for more than two years. Based on organizational factors, facilities and infrastructure had not been used optimally, there was no evaluation from superiors, there was no standard operating procedure for numbering, there was already an organizational structure. Based on psychological factors, rewards or punishments in the form of praise or reprimand, the officer's attitude was less than optimal.

Keywords: unit numbering system; duplication; public health center

ABSTRAK

Duplikasi nomor rekam medis berdampak pada kesalahan penulisan riwayat penyakit pasien terutama pada surat rujukan pasien, sehingga membutuhkan waktu untuk membetulkan, sedangkan pasien harus menunggu lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan teori kinerja Gibson. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan faktor individu, tidak semua petugas mengetahui tentang sistem penomoran, kualifikasi pendidikan petugas belum memenuhi standar, lama kerja petugas sudah lebih dari dua tahun. Berdasarkan faktor organisasi, sarana dan prasarana belum maksimal penggunaannya, tidak ada evaluasi dari atasan, tidak ada standar prosedur operasional penomoran, sudah terdapat struktur organisasi. Berdasarkan faktor psikologis, penghargaan atau hukuman berupa pujian atau teguran, sikap petugas kurang maksimal.

Kata kunci: sistem penomoran unit; duplikasi; puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi yang bersifat menyeluruh, kemudian Puskesmas memberikan prioritas pelayanan dalam hal pelayanan kesehatan dasar yang di harapkan oleh masyarakat dapat memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat sekitarnya⁽¹⁾. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis menyatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Selain dokumen rekam medis sebagai sumber dalam penyediaan informasi medis, dokumen rekam medis juga menggambarkan seluruh aspek pelayanan yang diberikan terhadap pasien^(2,3).

Pendaftaran adalah satu di antara sistem rekam medis, di dalam sistem pendaftaran ada sistem registrasi, sistem penamaan, sistem penomoran, sistem KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien)⁽⁴⁾. Pasien yang melakukan pendaftaran untuk berobat di puskesmas akan mendapatkan Kartu Identitas Berobat (KIB), sebagaimana menurut Haviva (2018) KIB merupakan kartu identitas pasien yang digunakan untuk memperoleh pelayanan kesehatan, terutama digunakan untuk melakukan penyediaan berkas rekam medis saat melakukan pendaftaran⁽⁵⁾. Setiap pasien yang melakukan pendaftaran akan mendapatkan satu nomor rekam medis yang akan digunakan untuk berobat kembali pada unit pelayanan tersebut, satu berkas rekam medis pasien dibawah oleh satu nomor rekam medis apabila fasilitas pelayanan tersebut menggunakan *Unit Numbering System* (UNS), yaitu sistem penomoran pasien akan mendapatkan nomor rekam medis hanya sekali saat ia datang pertama kali untuk berobat dan akan digunakan saat pasien tersebut akan melakukan kunjungan berikutnya.

Puskesmas Pandanwangi merupakan terletak di Kota Malang dengan akreditasi tingkat paripurna. Berdasarkan hasil wawancara, sistem penomoran Puskesmas Pandanwangi menggunakan UNS. Akan tetapi di Puskesmas Pandanwangi masih ditemukan adanya nomor ganda atau duplikasi nomor rekam medis dimana satu nomor rekam medis dimiliki oleh dua pasien atau lebih. Hal tersebut ditunjukkan pada Tabel 1. Tabel 1 menunjukkan bahwa adanya duplikasi di Puskesmas Pandanwangi. Diketahui di Puskesmas Pandanwangi tidak terdapat Standar Operasional Procedure (SOP) sistem penomoran rekam medis yang seharusnya apabila penomoran dilakukan secara tepat dan sosialisasi SOP sistem penomoran rekam medis berjalan dengan baik oleh petugas maka tidak akan terjadi duplikasi nomor rekam medis. Sebagaimana pada penelitian yang dilakukan Gultom dan Pakpahan

(2019) menyatakan bahwa sosialisasi mengenai SOP tentang pendaftaran pasien lama belum berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan terdapatnya petugas yang tidak mengetahui langkah apa saja yang harus dilakukan saat melakukan pekerjaan ⁽⁶⁾. Diketahui petugas yang bertugas di pendaftaran pasien bukanlah dari lulusan rekam medis, sehingga hal tersebut diduga dapat menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis karena kurangnya pengetahuan tentang penomoran di rekam medis. Dokumen rekam medis yang terduplikasi di Puskesmas Pandanwangi akan dijadikan satu dengan dokumen pasien yang lama, kemudian petugas mengubah nomor rekam medis yang baru di sistem informasi puskesmas. Akan tetapi, tak jarang petugas tidak mengganti nomor rekam medis pasien yang baru pada sistem informasi puskesmas, sehingga nomor rekam medis yang terduplikasi masih bisa di akses.

Tabel 1. Jumlah duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang

No	Jumlah dokumen RM	Jumlah DRM terduplikasi	Keterangan
1	390	5	2 pasien 2 pasien 2 pasien 2 pasien 2 pasien
2	400	2	2 pasien 2 pasien
3	387	3	2 pasien 2 pasien 2 pasien

Terjadinya duplikasi nomor dokumen rekam medis menurut studi pendahuluan yang dilakukan, berdampak pada kesalahan penulisan riwayat penyakit pasien terutama pada surat rujukan pasien. Hal tersebut sering terjadi sehingga pasien harus menunggu lagi untuk surat rujukan yang baru, dan petugas harus membenarkan lagi dokumen rekam medis milik pasien tersebut. Selain itu, duplikasi nomor rekam medis berdampak pada proses pengambilan kembali dokumen rekam medis apabila pasien berobat. Maka dari itu, supaya tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat pelayanan pasien dan dapat memengaruhi kualitas mutu pelayanan di unit rekam medis perlu dilakukan analisis penyebab-penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis yang ditinjau dari kinerja petugas.

Kinerja adalah hasil kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi/permisi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi ⁽⁷⁾. Faktor yang mempengaruhi kerja pegawai menurut Gibson et al., (1985) adalah faktor individu (kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografi), faktor psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi), dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan) ⁽⁸⁾. Dalam penelitian Budiyantri dan Damayanti (2015) menyatakan bahwa analisis individu dapat berupa pengetahuan petugas rekam medis meliputi pengetahuan tentang pengelolaan rekam medis secara umum ⁽⁹⁾. Hasil penelitian Purnomo (2011) yang mengutip hasil penelitian dari Kanuk dan Schiffman (2000); Hawkins (1999) menyatakan faktor-faktor psikologis yang melekat pada setiap individu seseorang yang akan bereaksi terhadap masukan-masukan eksternal meliputi kepribadian, pembelajaran, persepsi, motivasi, dan sikap didefinisikan sebagai faktor internal ⁽¹⁰⁾.

Pentingnya analisis faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang khususnya di unit rekam medis membuat peneliti mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang”.

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang menyebabkan duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang menyebabkan duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi Kota Malang. Penelitian ini bebas dari masalah etik yang dibuktikan dengan telah lolos uji etik oleh Komisi Etik Politeknik Negeri Jember Nomor 11102/PL17.4/PG/2021. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari 1 penanggung jawab rekam medis, 1 petugas rekam medis dan 2 petugas pendaftaran. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi pada unit rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Langkah analisis data yang dilakukan sebagai berikut: (1) Reduksi data yang berarti meringkas/ merangkum data yang diperoleh dari Informan (2) Penyajian data yaitu kumpulan dari informasi dari Informan yang telah disusun yang kemungkinan adanya penarikan kesimpulan (3) Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dimana peneliti mencari makna dari data yang telah dikumpulkan.

HASIL

Faktor Individu Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis

Pengetahuan

Dalam penelitian ini pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan petugas terhadap sistem penomoran rekam medis, duplikasi dan pencegahannya yang dilaksanakan di unit rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap empat Informan dimana Informan 1 dan Informan 2 adalah petugas pendaftaran, Informan 3 penanggung jawab rekam medis dan Informan 4 merupakan petugas rekam medis, didapatkan hasil wawancara dari 4 petugas terdapat 2 petugas yang mengetahui tentang sistem penomoran. Tidak semua petugas mengetahui yang dimaksud dengan sistem penomoran dan cara pencegahan duplikasi di Puskesmas Pandanwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 2 informan yang belum memahami tentang sistem penomoran yang digunakan. Hal tersebut ditunjukkan oleh kutipan wawancara berikut.

“Saya masih tidak tau sistem penomoran yang digunakan ...” (Informan 1)

“Sistem penomoran disini saya tidak tau menggunakan apa ...” (Informan 2)

Di Puskesmas Pandanwangi menggunakan sistem penomoran UNS (Unit Numbering System), setiap pasien mendapat satu nomor rekam medis yang akan digunakan selamanya, misalnya pasien mendapat nomor rekam medis baru pada saat datang pertama kali sebagai pasien baru maka selanjutnya setiap kali pasien datang, nomor yang digunakan adalah nomor yang sama⁽¹¹⁾. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap empat Informan mengenai pengetahuan duplikasi nomor rekam medis dengan menggunakan alat ukur wawancara, didapatkan hasil bahwa semua petugas sudah mengetahui tentang duplikasi nomor rekam medis. Selain itu, pengetahuan petugas tentang pencegahan duplikasi nomor rekam medis adalah dengan memfokuskan perhatian atau lebih teliti pada saat pemberian nomor rekam medis di unit pendaftaran. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Pendidikan

Dalam suatu pekerjaan, latar belakang pendidikan dinilai penting karena pendidikan yang sesuai maka memiliki pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaannya. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian⁽¹²⁾. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil kualifikasi pendidikan petugas di unit rekam medis.

Tabel 2. Kualifikasi pendidikan informan penelitian

No	Informan	Kualifikasi pendidikan
1	Informan 1	Lulusan SMA
2	Informan 2	Lulusan SMA
3	Informan 3	Lulusan D-III Rekam Medis
4	Informan 4	Lulusan D-III Rekam Medis

Berdasarkan yang terjadi di lapangan dari keempat petugas diketahui bahwa dua petugas merupakan lulusan D-III rekam Medis dan dua petugas lainnya yang bertugas di pendaftaran lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Sehingga jika dilihat dari segi pendidikan petugas di unit rekam medis di Puskesmas Pandanwangi khususnya di bagian pendaftaran masih belum memenuhi kualifikasi pendidikan D-III Rekam Medis. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Lama Kerja

Lama kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu lama waktu seseorang menduduki jabatan pada pekerjaannya. Semakin lama petugas bekerja maka semakin banyak pengalaman petugas yang didapat dalam terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Berdasarkan penelitian mengenai lama petugas bekerja dengan melakukan wawancara kepada Informan, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Kualifikasi pendidikan informan penelitian

No	Informan	Lama kerja
1	Informan 1	35 tahun
2	Informan 2	23 tahun
3	Informan 3	6 tahun
4	Informan 4	3 tahun

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa 3 petugas dapat dikategorikan sebagai lama kerja kategori lama dan 1 petugas dapat dikategorikan sebagai lama kerja kategori baru. Menurut Marfugah (2013) lama bekerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat⁽¹³⁾. Lama kerja dikategorikan menjadi dua meliputi (1) Lama kerja kategori baru ≤ 3 tahun; dan (2) Lama kerja kategori lama > 3 tahun. Kondisi yang ada di Puskesmas Pandanwangi Malang adalah lama kerja petugas lama, tetapi petugas pendaftaran pasien bukan merupakan lulusan rekam medis. Dapat disimpulkan bahwa lama kerja bukan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Faktor Organisasi Sarana Prasarana Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis

Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan di bagian pendaftaran pasien yang berhubungan dengan nomor rekam medis pasien antara lain komputer,

sistem informasi, Kartu Identitas Berobat Pasien (KIB). Berikut gambaran sarana prasarana yang ada di Puskesmas Pandanwangi.



Gambar 1. Komputer bagian depan dan komputer bagian belakang

Di Puskesmas Pandanwangi terdapat 2 komputer akan tetapi apabila komputer yang untuk pendaftaran tidak bisa digunakan maka hanya satu komputer yang bisa berfungsi untuk dilakukan pendaftaran pasien sekaligus pengolahan data. Selain komputer, terdapat sistem informasi yang digunakan sebagai penunjang pelayanan terhadap pasien sebagai berikut:

DESKOP_PENDAFTARAN_PASIEEN_BARU		REGISTRASI PASIEN BARU	
No Rekam Medis		WAKTU	
Nama Pasien		Wednesday, 26 January 2022	
Jenis kelamin		10:34:41	
Tanggal Lahir			
Alamat			
Kelurahan/ Desa			
Kota / Kabupaten			
Pekerjaan			
Agama			
Pendidikan			
Nik			
Wilayah			
Status Pasien			
Kepala Keluarga			
Cara Bayar			
Jenis pelayanan			
Tujuan Poli			
No telephon			
Suku / Bahasa			

Gambar 2. Tampilan pendaftaran pasien baru pada sistem informasi

Berdasarkan dengan gambar 2 merupakan tampilan pendaftaran pasien baru pada sistem informasi di Puskesmas Pandanwangi, dimana data diri pasien baru harus diisikan secara lengkap sesuai dengan fitur yang ada pada sistem informasi puskesmas. Sarana prasarana lain yang menjadi penunjang dalam pelayanan pasien terkait penomoran rekam medis pasien yaitu Kartu Identitas Berobat (KIB). Sesuai dengan pendapat Putri et al. (2020) yang menyatakan bahwa KIB adalah sarana penunjang kesehatan terutama pada pendaftaran pasien karena memuat nomor rekam medis pasien dan identitas pasien. KIB memuat identitas pasien berupa nomor rekam medis dan nama pasien. KIB tersebut diberikan pada pasien baru untuk dibawa berobat kembali untuk dilihat nomor rekam medisnya guna mencari dokumen. Pada Puskesmas Pandanwangi sudah terdapat KIB pasien.



Gambar 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) di Puskesmas Pandanwangi

Gambar 3 menunjukkan bahwa adanya kartu identitas berobat di Puskesmas Pandanwangi. Sesuai dengan penelitian menggunakan alat ukur wawancara diketahui bahwa penggunaan kartu berobat masih belum maksimal, hal tersebut dilihat dari pihak petugas yang lupa memberikan informasi terkait kartu berobat tersebut harus dibawa

kembali, dan juga dari pihak pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga harus mencarinya di sistem informasi puskesmas bahkan dibuatkan rekam medis baru apabila data di sistem informasinya tidak ditemukan.

Evaluasi

Evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menganalisis evaluasi yang dilakukan unit rekam medis terhadap kinerja petugas di Puskesmas Pandanwangi dalam terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Dari hasil wawancara kepada petugas di unit rekam medis Puskesmas Pandanwangi mengenai evaluasi tentang terjadinya duplikasi nomor rekam medis didapatkan hasil bahwa mengenai evaluasi terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi belum pernah dilakukan. Hal tersebut ditunjukkan oleh kutipan wawancara berikut:

“Tidak pernah dilakukan dek” (Informan 3)

“Selama saya disini belum pernah mendapatkan evaluasi tentang penomoran atau duplikasi nomor rekam medis” (Informan 4)

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan hasil bservasi yang dilakukan peneliti bahwa tidak adanya pelaporan terkait duplikasi nomor rekam medis. Evaluasi bertujuan untuk menjamin suatu kegiatan yang dilaksanakan sudah mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dapat disimpulkan bahwa belum dilaksanakannya evaluasi merupakan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

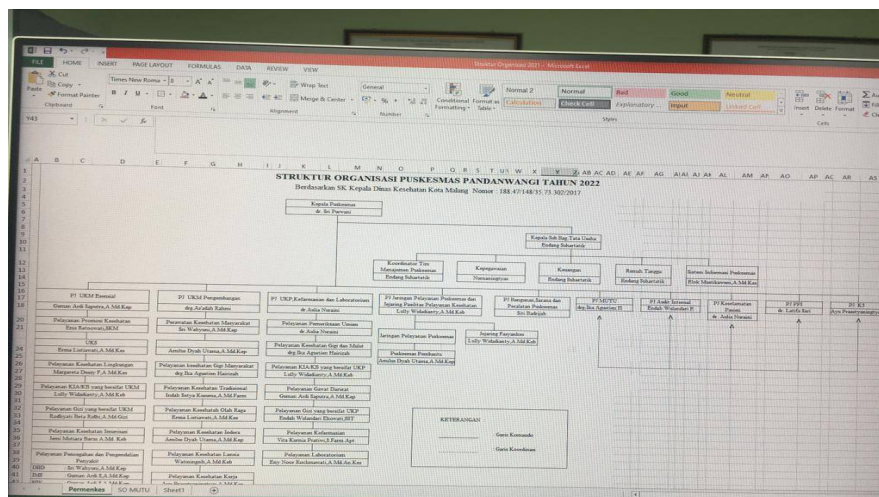
Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau petunjuk untuk melakukan sesuatu yang sifatnya tertulis. SOP yang dimaksud dalam penelitian ini adalah SOP penomoran rekam medis yaitu prosedur yang berisikan tentang sistem penomoran serta tata cara pemberian nomor rekam medis yang baik sesuai dengan standar yang ada. Hasil wawancara ditunjukkan oleh kutipan berikut.

“Tidak terdapat SOP penomoran rekam medi, memang yang sudah ada hanya SOP pendaftaran pasien” (Informan 1,2,3,4)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa bahwa tidak terdapat SOP penomoran rekam medis di Puskesmas Pandanwangi. Mengingat pentingnya SOP di Puskesmas berdasarkan Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas bahwa setiap tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan etika profesi⁽¹⁴⁾. Dapat disimpulkan bahwa tidak adanya SOP penomoran rekam medis merupakan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Struktur Organisasi



Gambar 4. Struktur organisasi Puskesmas Pandanwangi

Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan struktur organisasi yaitu struktur organisasi unit rekam medis di Puskesmas Pandanwangi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap struktur organisasi di Puskesmas Pandanwangi, didapatkan hasil bahwa terdapat struktur organisasi unit rekam medis. Struktur organisasi merupakan gambaran kerangka dan susunan hubungan sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan⁽¹⁵⁾. Berikut struktur organisasi di Puskesmas Pandanwangi.

Gambar 4 menunjukkan bahwa terdapat struktur organisasi rekam medis di Puskesmas Pandanwangi. Dimana menurut responden struktur organisasi sangatlah penting karena sudah ada jabatan-jabatannya masing-masing didalam struktur tersebut untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan atau pertumbuhan organisasi untuk mencapai tujuan. Dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi bukan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Faktor Psikologis Motivasi Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis

Motivasi

Motivasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Motivasi merupakan faktor yang mendorong semangat guna mencapai kinerja yang lebih tinggi⁽¹⁶⁾. Selaras dengan yang dinyatakan Notoatmodjo (2007) bahwa motivasi berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak ataupun berperilaku, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi dapat mendorong perilaku diri petugas⁽¹⁷⁾. Dua bentuk metode dalam memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan atau prestasi berupa reward dan punishment. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap empat responden mengenai reward dengan menggunakan alat ukur wawancara didapatkan hasil bahwa reward dapat menjadi motivasi baik motivasi diri sendiri maupun orang lain (rekan kerja). Reward yang selama ini didapatkan di Puskesmas Pandanwangi berupa pujian (lisan), bukan dalam bentuk benda seperti trophy atau sertifikat dan semacamnya. Hal ini didukung dengan hasil observasi yang peneliti lakukan tidak ditemukannya reward berupa benda. Sedangkan punishment yang terjadi di Puskesmas Pandanwangi sudah pernah dilakukan dari rekan kerja maupun atasan, bentuk dari punishment tersebut berupa teguran yang berbentuk lisan. Dapat disimpulkan bahwa motivasi bukan 264actor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

Sikap

Sikap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecenderungan bertindak dari individu berupa respon tertutup dari stimulus maupun objek tertentu. Berdasarkan hasil penelitian tentang sikap petugas mengenai pengecekan kembali nomor baru, didapatkan bahwa petugas jarang mengecek kembali nomor baru yang diberikan kepada pasien. Terkait hal tersebut berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, bank nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi untuk pasien baru didapatkan dari hasil dokumen yang in aktif kemudian nomor rekam medis tersebut dipakai untuk pasien baru. Apabila pasien baru datang maka nomor rekam medis yang sudah dipakai akan diisi dengan nama pasien. Maka dari itu perlu diteliti kembali sudah benar atau tidak dalam mengisikan nama pasien terhadap nomor baru tersebut karena pada saat observasi di lapangan, petugas yang memberikan nomor baru kepada pasien sering kali lupa untuk menuliskan nama pasien pada nomor yang sudah terpakai. Dapat disimpulkan bahwa sikap petugas yang jarang mengecek kembali nomor rekam medis baru merupakan faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

PEMBAHASAN

Pengetahuan petugas tentang sistem penomoran masih kurang karena dua diantaranya tidak bisa menjawab dengan benar sesuai dengan yang dikemukakan Riyanto (2017) bahwa sistem penomoran merupakan pemberian nomor rekam medis untuk pasien saat berobat⁽¹⁸⁾. Sistem penomoran merupakan bagian dari penyelenggaraan rekam medis yang berfungsi sebagai salah satu identitas pasien. Dokumen rekam medis pasien disimpan menurut nomornya, apabila terjadi kesalahan pada nomor rekam medis maka berpengaruh dengan identitas pasien satu dengan yang lain. Salah satu masalah terkait penomoran yaitu duplikasi nomor rekam medis pasien. Menurut Muldiana (2016) yang mengutip hasil penelitian Winarni (2010) menyatakan bahwa satu diantara faktor-faktor yang memengaruhi duplikasi nomor rekam medis pada petugas pendaftaran adalah faktor pengetahuan⁽⁴⁾. Disimpulkan bahwa pengetahuan petugas tentang cara pemberian nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi belum sepenuhnya mengetahuinya karena sudah seperti itu adanya dari yang terdahulu, dalam penelitian ini pengetahuan petugas dapat menjadi penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Maka dari itu, peneliti menyarankan perlu diadakannya sosialisasi atau pelatihan terhadap petugas khususnya di pendaftaran untuk meningkatkan wawasan terkait dengan penomoran dan duplikasi nomor rekam medis.

Menurut Bahraini (2017), pendidikan merupakan salah satu upaya guna mendapatkan pembelajaran secara formal supaya dapat mengetahui informasi lebih banyak mengenai profesi yang dijalankan, hal tersebut tercermin pada keterampilan dan pengetahuan, serta berpengaruh terhadap keberhasilan tugasnya karena apabila pendidikan yang ditempuh belum sesuai akan menjadi penghambat untuk berkembangnya inovasi-inovasi terkait pengelolaan. Seperti terjadinya duplikasi nomor rekam medis, disebabkan kurangnya pengetahuan petugas dalam sistem penomoran yang digunakan. Maka tingkat pendidikan dan pengetahuan petugas sangat berpotensi menimbulkan dampak kesalahan saat bekerja. Di Puskesmas Pandanwangi sendiri tidak terdapat penyelenggaraan pendidikan lanjutan bagi petugas yang belum mendapatkan pendidikan rekam medis. Pendidikan yang sesuai akan menghasilkan kinerja yang baik namun mengingat petugas pendaftaran tidak memiliki latar belakang pendidikan rekam medis alangkah baiknya perlu di berikan bimbingan atau pelatihan.

Semakin lama seseorang bekerja maka akan semakin berpengalaman orang tersebut sehingga kecakapan kerjanya semakin baik. Namun pada penelitian ini lama kerja petugas tidak menyebabkan duplikasi nomor rekam medis yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kartini (2020) bahwa tidak ada hubungan antara pengalaman petugas rekam medis dengan duplikasi penomoran⁽¹⁹⁾. Hal ini dapat diasumsikan dalam terjadinya duplikasi nomor rekam medis tidak bergantung pada lama kerja dari petugas tersebut. Hal ini bisa terjadi karena

petugas dalam melakukan pekerjaan rutinnnya, memberikan nomor baru pada pasien baru merupakan tanggung jawab yang wajib dilakukan dalam pelayanan di unit rekam medis terutama pada bagian pendaftaran pasien. Peneliti menyarankan untuk dilakukan pelatihan tentang penomoran dan duplikasi nomor rekam medis karena hal tersebut dapat berdampak positif untuk terpenuhinya standar pengelolaan di unit rekam medis yang berperan juga terhadap peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Pandanwangi.

Keefektifan penggunaan komputer dalam kegiatan rekam medis dapat memberikan berbagai keuntungan diantaranya ketepatan waktu, kemudahan penyajian, sehingga akan lebih efektif dan efisiensi pada pemanfaatan sarana prasarana yang ada. Sesuai dalam penelitian Subagia (2017) yang mengutip hasil penelitian Sabarguna menyatakan bahwa pendayagunaan komputer harus disesuaikan dengan kebutuhan karena diharapkan akan tercipta efisiensi kerja petugas dan kecepatan dalam pelayanan pasien. Sistem informasi untuk menginput data pasien atau untuk pendaftaran pasien di Puskesmas Pandanwangi masih manual dalam penulisan nomor rekam medis pasien, tak jarang terdapat lebih dari satu nomor rekam medis pasien dengan satu nama pasien yang sama dan sebaliknya akibat kurang ketelitian. Dan juga, sistem informasi belum pernah dilakukan pembaharuan jadi untuk pencarian data pasien menggunakan nomor rekam medis atau nama, yang keluar bisa lebih dari satu nomor pasien dengan nama pasien yang sama begitupun sebaliknya. Ketelitian juga penting dalam pemberian nomor rekam medis terkait dengan permasalahan tersebut karena dapat menyebabkan duplikasi nomor rekam medis. Selain komputer dan sistem informasi, terdapat sarana prasarana lain yaitu Kartu Identitas Berobat (KIB). Penggunaan KIB yang tidak maksimal akan berdampak terhadap pelayanan lainnya seperti terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Hal ini sesuai dengan penelitian dalam Setiawan et al. (2020) yang mengutip hasil penelitian Susanti (2016) yang menyatakan bahwa bila pasien lama tak membawa KIB dan dibuatkan nomor rekam medis baru maka hal tersebut bisa menjadi faktor terjadinya duplikasi nomor rekam medis⁽²⁰⁾.

Kegiatan evaluasi belum pernah dilakukan di Puskesmas Pandanwangi. Dalam hal ini, seharusnya dilakukan evaluasi oleh penanggung jawab rekam medis terhadap terjadinya duplikasi nomor rekam medis sehingga mengetahui seberapa jauh pengelolaan rekam medis di Puskesmas Pandanwangi dan bagaimana pencapaian tersebut apakah sudah sesuai dengan standar yang ada. Dari hasil wawancara kepada petugas disimpulkan bahwa penting dilakukannya evaluasi untuk mengetahui kinerja petugas selama ini dan untuk kedepannya agar lebih baik dalam melakukan pekerjaannya. Dengan observasi yang sudah peneliti lakukan, tidak adanya tim evaluasi pengelolaan rekam medis membuat mutu pengelolaan rekam medis tidak optimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Setiawan et al., (2020) bahwa penyebab dari duplikasi nomor rekam medis yaitu tidak adanya evaluasi serta bimbingan dari atasan menyebabkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis⁽²⁰⁾.

SOP sangat penting dalam suatu pekerjaan karena sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan suatu kegiatan agar pekerjaan lebih mudah dan mencapai tujuan dari pekerjaan tersebut. Namun di Puskesmas Pandanwangi tidak terdapat SOP penomoran rekam medis yang kegunaannya sebagai acuan atau pedoman dalam pemberian nomor rekam medis. Hal tersebut didukung dengan observasi di Puskesmas Pandanwangi bahwa tidak ditemukannya SOP penomoran rekam medis. Hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan cara observasi, didapatkan bahwa petugas pendaftaran tidak tahu tata cara pemberian nomor rekam medis sesuai kaidah yang benar. Petugas pendaftaran hanya mengetahui bekerja sesuai dengan perintah dan pengalaman-pengalaman terdahulu karena tidak adanya SOP penomoran. Hal tersebut dapat memicu terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Sesuai dengan yang dinyatakan Rokaiyah dan Setijaningsih (2015) bahwa jika tidak ada SOP tentang sistem penomoran dapat terjadi duplikasi⁽²¹⁾.

Struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan atau pertumbuhan organisasi untuk mencapai tujuan. Secara tidak langsung adanya struktur organisasi dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pandanwangi termasuk pelayanan pada pendaftaran rekam medis. Ratnasari et al. (2020) juga berpendapat bahwa struktur organisasi berpengaruh terhadap kinerja petugas⁽²²⁾. Dalam penetapan unit kerja rekam medis diperlukan adanya struktur organisasi, namun dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi tidak menjadi faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis karena sudah ditetapkan struktur organisasi di Puskesmas Pandanwangi.

Motivasi petugas dapat berasal dari variabel reward dan punishment. Pemberian reward berupa kata-kata lisan dapat memberikan motivasi kepada petugas untuk melakukan penomoran secara tepat kepada pasien. Kinerja perekam medis yang sangat baik tidak hanya karena faktor motivasi saja tetapi terdapat faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja seperti imbalan, beban kerja, pengalaman, dan usia dari masing-masing karyawan⁽²³⁾. Menurut Purwanto (2007) "Punishment adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan, atau kesalahan. Punishment yang diberikan dengan tepat dan bijak akan menjadi pendorong untuk meningkatkan produktivitas atau disiplin kerja pegawai Puskesmas Pandanwangi. Sesuai dengan penelitian Subagia (2017) bahwa pemberian reward dan punishment kepada petugas akan memberikan dampak yang baik untuk melakukan kebaikan dan lebih meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja. Dapat disimpulkan, bahwa reward/punishment yang diberikan sangat berpengaruh terhadap motivasi petugas rekam medis, karena dengan adanya hal tersebut dapat mendorong kinerja petugas menjadi lebih baik dalam meningkatkan produktivitasnya sehingga tidak terjadi duplikasi nomor rekam medis dari hasil kinerja petugas. Reward/punishment diperlukan untuk memotivasi petugas sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Oleh karena itu, agar dapat memotivasi petugas, reward/punishment harus diberikan kepada petugas agar dapat meningkatkan semangat dalam bekerja. Sesuai dengan teori dan fakta bahwa pemberian reward/punishment sudah dilakukan di Puskesmas Pandanwangi. Akan tetapi ada baiknya jika pemberian reward/punishment juga diberikan secara merata terhadap petugas. Karena dari hasil penelitian tentang reward masih ada petugas yang tidak mendapatkan reward dari atasan maupun rekan kerja.

Sikap petugas dalam menangani duplikasi sangatlah penting guna menjaga mutu di unit rekam medis, karena jika terjadi duplikasi dan tidak segera ditangani dikhawatirkan akan terjadi permasalahan-permasalahan lain. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas mengenai sikap penanganan apabila terjadi duplikasi nomor

rekam medis yaitu melakukan pembenaran terhadap nomor yang terduplikasi atau dokumen yang terduplikasi sudah sesuai dengan yang dinyatakan Wijaya dan Dewi (2017) bahwa menggabungkan dua data rekam medis kedalam nomor rekam medis yang pertama⁽²⁴⁾. Didukung dengan hasil observasi yang dilakukan petugas yaitu membenarkan dokumen rekam medis yang terduplikasi. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sub variabel sikap termasuk dalam faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Hal ini dikarenakan kurangnya sikap petugas terhadap pengecekan kembali nomor rekam medis yang sudah digunakan. Dapat disimpulkan bahwa sikap menjadi faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis.

KESIMPULAN

Faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis dalam penelitian ini berasal dari faktor pengetahuan petugas, kualifikasi pendidikan petugas, sarana prasarana yang ada, evaluasi yang belum pernah dilakukan, tidak adanya SOP, dan sikap petugas dalam menangani duplikasi. Sedangkan faktor lama kerja, struktur organisasi, dan motivasi tidak menjadi faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di Puskesmas Pandanwangi. Dengan begitu, disarankan untuk diadakannya sosialisasi atau pelatihan terhadap petugas, perlu diadakannya pembaharuan sarana prasarana, perlu dilakukan evaluasi kembali agar supaya terjaga mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Daniati SE, Arlian A, Afendi S. Persepsi Petugas Loket Pendaftaran Terhadap Peran Dan Fungsi Rekam Medis Di Puskesmas Sail Tahun 2020. *J Hosp Manag Heal Sci*. 2021;2(1).
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2022.
3. Mathar I. Manajemen Informasi Kesehatan (Pengelolaan Rekam Medis). Yogyakarta: Deepublish; 2018.
4. Muldiana I. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Duplikasi Penomoran Rekam Medis Di Rumah Sakit Atma Jaya 2016. *J INOHIM*. 2016;4(2).
5. Haviva DN, Rumpiati, Nurjayanti D. Penggunaan Kartu Identitas Berobat (KIB) dalam Penyediaan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Siman Kabupaten Ponorogo. *Glob Heal Sci*. 2018;3(3):245–51.
6. Parulian Gultom S, Pakpahan EW. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Duplikasi Penomoran Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Madani Medan. *J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda*. 2019;4(2).
7. Abdullah MM. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo; 2014.
8. Gibson JL, Ivancevich JM, Donnelly JH. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Delapan (Terjemahan). Jakarta: Binarupa Aksara; 1985.
9. Budiyananti H, Damayanti NA. Penilaian Kebutuhan Pelatihan pada Tingkat Individu Petugas Rekam Medis. *J Adm Kesehat Indones*. 2015;3(1).
10. Purnomo H. Pengaruh Faktor Individual Wisatawan dan Kinerja Bauran Pemasaran terhadap Nilai Jasa Pariwisata Alam. *JMHT*. 2011;XVII(1).
11. Indradi R. Rekam Medis. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka; 2014.
12. Robbins SP. Perilaku Organisasi. Klaten: PT Intan Sejati; 2008.
13. Siti Marfugah. Hubungan Antara Lama Kerja Dengan Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Wilayah Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta; 2013.
14. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019.
15. Rizka N, Yusuf R, Majid MSA. Pengaruh Struktur Organisasi Dan Analisis Jabatan Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Sekretariat Majelis Permusyawaratan Ulama (MPU) Aceh. *J Manaj*. 2015;4(3).
16. Lihawa C, Noermijati, Rasyid H Al. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis dengan di Moderasi Karakteristik Individu (Studi di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *J Apl Manaj*. 2016;14(2).
17. Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta; 2007.
18. Riyanto V. Tinjauan Pelaksanaan Unit Numbering System di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta; 2017.
19. Kartini SA. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Duplikasi Penomoran Berkas Rekam Medis Di Rumah Sakit Advent Medan. *J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda*. 2020;5(1).
20. Setiawan EA, Wijayanti RA, Deharja A, Swari SJ. Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Kencong Kabupaten Jember. *J-REMI J Rekam Med dan Inf Kesehat*. 2020;1(3).
21. Rokaiyah S, Setijaningsih RA. Tinjauan Pelaksanaan Sistem Penomoran Di Tempat Pendaftaran Pasien Rumah sakit Permata Bunda Purwodadi Tahun 2015. Universitas Dian Nuswantoro Semarang; 2015.
22. Ratnasari SL, Fitri D, Zulkifli Z, Nasrul HW, Supardi S. Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *J Benefita*. 2020;5(2).
23. Zulkarnaen R. Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Haji Surabaya Berbasis Teori Kinerja Gibson. Universitas Airlangga; 2017.
24. Wijaya L, Dewi DR. Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK. Vol. 2008. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2017.