

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yaitu puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Tujuan dari pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019).

Salah satu pelayanan yang ada di puskesmas yaitu pelayanan rawat jalan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/II/1987, pengertian dari pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang di berikan kepada pasien yang masuk ke rumah sakit/puskesmas untuk keperluan observasi diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah untuk mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan (Standart pelayanan rumah sakit Dirjen Yanmed Depkes RI, 1999).

Pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas terdiri dari berbagai sub sistem, salah satunya adalah rekam medis. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas tidak lepas dari peran serta rekam medis. Dalam Permenkes RI No. 269/Menkes/Per/III/2008 pasal 1 menjelaskan bahwa Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan

pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dalam penyelenggaraan rekam medis dibagi menjadi tiga yaitu pendaftaran, penyimpanan, dan pengelolaan (Muldiana, 2016).

Berkas rekam medis itu wajib dijaga kerahasiaannya dengan cara disimpan berdasarkan sistem penyimpanan yang digunakan oleh fasilitas kesehatan. Sistem penyimpanan adalah suatu kegiatan menyimpan atau menata berkas rekam medis yang memiliki tujuan untuk melindungi berkas rekam medis dan mempermudah dalam pengambilan kembali (Aep, 2019). Penyimpanan yang dilakukan di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas biasanya berdasarkan pada nomor rekam medis yang diberikan kepada pasien. Penomoran rekam medis digunakan untuk membedakan rekam medis pasien yang satu dengan yang lainnya (Wowo, 2020).

Sistem penomoran rekam medis adalah nomor yang diberikan kepada pasien ketika melakukan kunjungan pengobatan sebagai bagian dari identitas pribadi (Muldiana, 2016). Sistem penomoran rekam medis memiliki peran sangat penting dalam mempermudah pencarian kembali berkas rekam medis (Setiawan et al., 2020). Selain sistem penyimpanan dan sistem penomoran berkas rekam medis, ada sistem lain yang mempengaruhi pengelolaan rekam medis yaitu sistem penjajaran. Sistem penjajaran berkas rekam medis adalah sistem pengelolaan rekam medis yang meletakkan berkas rekam medis pada satu deretan berdasarkan seri huruf atau seri angka khusus agar mempermudah dalam pengambilan kembali. Ada tiga cara dalam melakukan penjajaran berkas rekam medis, yaitu; alfabetik, alfanumerik, dan numerik (Guru, 2021).

Menurut Hasibuan (2016) apabila sistem penomoran rekam medis tidak dikelola dengan baik dan benar, maka akan terjadi duplikasi nomor rekam medis atau adanya nomor rekam medis ganda pada pasien. Duplikasi nomor rekam medis atau nomor rekam medis ganda merupakan bentuk dari kinerja petugas rekam medis, apabila petugas memiliki kinerja yang kurang baik dalam memberikan penomoran pada dokumen rekam medis pasien, maka akan terjadinya nomor rekam medis ganda. Duplikasi nomor rekam medis

atau nomor rekam medis ganda adalah satu pasien yang memiliki dua nomor rekam medis atau satu nomor rekam medis yang dimiliki oleh dua pasien (Septi, 2017).

Menurut beberapa penelitian menjelaskan bahwa faktor individu melalui pendidikan dan perilaku petugas sebagai penyebab terjadinya nomor rekam medis ganda. Banyak petugas rekam medis yang bukan lulusan dari rekam medis, sehingga kemungkinan besar mempengaruhi pengelolaan rekam medis khususnya pada penyimpanan rekam medis. Didapatkan juga perilaku petugas yang apabila pasien tidak membawa Kartu Identitas Berobat, maka petugas langsung membuat nomor rekam medis baru tanpa mencari berkas rekam medisnya terlebih dahulu (Setiawan et al., 2020).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Tatin dkk (2020) selama satu bulan didapatkan 2,2% adanya nomor rekam medis ganda dari total jumlah kunjungan sebanyak 2276 pasien disebabkan karena kurangnya ketelitian dari petugas pendaftaran saat melakukan identifikasi data pasien sehingga jika data pasien tidak ditemukan maka pasien akan dianggap sebagai pasien baru dan diberi satu nomor rekam medis baru. Ketidaksesuaian sistem penomoran terjadi karena petugas tidak memahami sistem yang telah diterapkan oleh puskesmas. Selain itu, masih ditemukannya petugas yang kurang patuh dan disiplin dalam menjalankan prosedur pendaftaran penerimaan pasien.

Terjadinya duplikasi nomor rekam medis atau nomor rekam medis ganda dapat menghambat pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dan akan menimbulkan masalah kesinambungan lain seperti; apabila pasien memiliki dua nomor rekam medis secara otomatis pasien tersebut juga akan memiliki dua berkas rekam medis. Dan jika berkas tersebut belum digabungkan menjadi satu maka dapat memutus informasi pada pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu nomor rekam medis ganda juga akan mempersulit dalam pencarian berkas rekam medis dan menjadikan keterlambatan penyediaan berkas rekam medis pasien (Ali dkk, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 05 – 10 September 2021 di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban didapatkan data sebagai berikut. Puskesmas Bancar adalah salah satu puskesmas yang berada di kabupaten Tuban provinsi Jawa Timur. Puskesmas Bancar berdiri sejak tahun 1992 hingga saat ini. Puskesmas yang beralamatkan di Jalan Raya Bancar Nomor 130 Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban ini termasuk dalam jenis puskesmas non rawat inap.

Menurut salah satu petugas yang ada, puskesmas Bancar mendapatkan akreditasi utama semenjak tahun 2019. Puskesmas ini hanya memiliki dua jenis pelayanan yaitu pelayanan rawat jalan dan Instalasi Gawat Darurat. Untuk pelayanan Instalasi Gawat Darurat di puskesmas ini tidak bersifat 24 jam. Sedangkan untuk pelayanan rawat jalan memiliki jam operasional mulai dari hari senin – kamis pukul 08.00 – 11.00 WIB dan hari jum'at – sabtu pukul 08.00 – 10.00 WIB. Pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Bancar terdiri dari 9 poli yaitu poli umum, poli gigi, poli keluarga berencana, poli kesehatan ibu dan anak, poli laboratorium, poli kesehatan lingkungan, poli promosi kesehatan, poli gizi, dan poli penyakit menular. Dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 20 pasien setiap harinya.

Banyaknya rata-rata kunjungan pasien yang ada akan sebanding dengan banyaknya jumlah dokumen rekam medis yang akan dikelola. Di Puskesmas Bancar ini memiliki rata-rata jumlah dokumen rekam medis yang disimpan sebanyak 15-20 dokumen per hari. Itu artinya, setiap hari petugas harus mengelola dokumen rekam medis dengan jumlah yang cukup banyak juga setiap harinya yang bisa menimbulkan permasalahan seperti tingginya angka kejadian nomor rekam medis ganda pada dokumen rekam medis pasien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada petugas rekam medis yang bertugas di bagian pendaftaran pasien, petugas tersebut menjelaskan bahwa di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban sering terjadi nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan. Adanya hal tersebut

karena kurangnya ketelitian, kesabaran, pemahaman, dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas. Karena petugas rekam medis yang ada di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban bukan lulusan dari rekam medis. Selain itu, tidak adanya Standar Operasional Prosedur Penomoran juga menjadi salah satu penyebab tingginya angka kejadian nomor rekam medis ganda di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban.

Kasus yang sering terjadi adalah ketika ada pasien yang memiliki nama dengan ejaan yang sama dan masih dalam satu lingkup desa yang sama pula akan memiliki potensi besar terhadap adanya kekeliruan penginputan data yang dilakukan oleh petugas di bagian pendaftaran dan terjadinya kesalahan dalam pemberian nomor rekam medis pada pasien yang akhirnya terjadi kasus nomor rekam medis ganda pada pasien. Walaupun kejadian nomor rekam medis ganda ini tidak setiap hari terjadi di Puskesmas Bancar. Namun, menurut salah satu petugas rata-rata kejadian nomor rekam medis ganda yang ada di puskesmas ini adalah sekitar 1 kasus per hari.

Adanya kejadian nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar tentunya memberikan dampak yang signifikan bagi beberapa pihak seperti bagi petugas sebagai pemberi layanan dan pasien sebagai penerima layanan. Dampak yang dirasakan seperti menambah pekerjaan petugas karena harus mencari dan melakukan pengecekan kembali antara nama pasien dengan nomor rekam medis yang dimiliki, dapat menunda penyelesaian pekerjaan yang lain, mempersulit petugas dalam melakukan pencarian untuk pengambilan kembali dokumen rekam medis, dan yang paling berpengaruh adalah dapat memutus informasi pada pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

Dengan adanya permasalahan yang ada di puskesmas Bancar Kabupaten Tuban tersebut, penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan terjadinya nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan dan bagaimana cara mengurangi kejadian nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban. Akhirnya penulis memutuskan untuk mengambil judul

Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Nomor Rekam Medis Ganda Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

Apa faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban tahun 2021?

## **1.3 Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan umum dari dilakukannya penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban tahun 2021

## **1.4 Tujuan Khusus**

Berdasarkan tujuan umum diatas, penelitian ini memiliki tujuan khusus antara lain :

1. Mengidentifikasi sistem penomoran dokumen rekam medis pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021
2. Mengidentifikasi sistem penyimpanan dan dokumen rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021
3. Mengidentifikasi sistem penjajaran dan dokumen rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021
4. Mengidentifikasi jumlah dokumen rekam medis rawat jalan yang disimpan per hari di puskesmas Bancar kabupaten Tuban tahun 2021

5. Mengidentifikasi jumlah kasus terjadinya nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021
6. Menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021
7. Mengevaluasi pengaruh Standar Operasional Prosedur dalam mengurangi jumlah kejadian nomor rekam medis ganda pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban Tahun 2021

## **1.5 Manfaat**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan umum, dan tujuan khusus diatas, penulis berharap penelitian ini dapat membawa manfaat yaitu:

1. Aspek teoritis (Keilmuan)
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi dalam mengembangkan pengetahuan terkait sistem penomoran pada dokumen rekam medis khususnya pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban
  - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam memilih sistem penomoran rekam medis pada pasien rawat jalan yang tepat sesuai situasi kondisi di fasilitas pelayanan kesehatan masing-masing
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai refensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian
2. Aspek Praktik (Guna Laksana)
  - a. Bagi Penulis
    1. Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan memperbanyak pengalaman di bidang rekam medis
    2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan dari bangku perkuliahan khususnya terkait sistem penomoran

dokumen rekam medis dan faktor-faktor yang menjadi penyebab adanya nomor rekam medis ganda

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan bagi masyarakat umum terkait nomor rekam medis

c. Bagi Puskesmas

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ketelitian petugas dalam melakukan pengisian nomor rekam medis pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban

2. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja petugas rekam medis yang ada di Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Bancar Kabupaten Tuban untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien khususnya pasien rawat jalan