

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Karakteristik Informan

Informan pada penelitian dengan judul analisis faktor penyebab kesalahan pemberian nomor rekam medis oleh petugas pendaftaran di puskesmas kotaanyar berjumlah 5 orang, diantaranya 2 orang petugas pendaftaran, kepala rekam medis, kepala puskesmas serta dokter umum. Karakteristik informan adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Karakteristik Informan

No	Nama Informan	Jabatan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Usia
1	Informan 1	Kepala PKM	S1 Sarjana Kesehatan Masyarakat	Perempuan	35th
2	Informan 2	Dokter Umum	Dokter	Perempuan	30th
3	Informan 3	Kepala RM	SMA	Laki-laki	53th
4	Informan 4	Petugas Pendaftaran	D3 Kebidanan	Perempuan	29 <sup>th</sup>
5	Informan 5	Petugas Pendaftaran	S1 Pendidikan Guru	Perempuan	49 <sup>th</sup>

#### 4.1.2 Pelaksanaan Penomoran Di Puskesmas Kotaanyar

Sistem penomoran yang digunakan di Puskesmas Kotaanyar yaitu *Unit Numbering Sistem*. Sistem penomoran yang memberikan satu nomor rekam medis pada pasien saat pertama kali berobat dan akan digunakan selamanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut :

*“sistem penomoran gimn dek? eee...iya itu pasien di beri 1 nomor, 1 kali seterusnya” (Informan 4)*

*“penomorannya itu 6 angka, 1 map 1 orang”(Informan 5)*

Dalam penggunaan sistem penomoran ini dirasa mudah dan juga efektif, karena petugas hanya tinggal mencari 1 nomor rekam medis saja yang sudah petugas tempel dengan sticker label pada kartu BPJS, KTP, atau diberikan KIB (Kartu Indeks Berobat).

*“woah...sip, itu jelas karena itu berurutan nomornya”(Informan 3)*

*“iya mudah”, “iya kataku, efektif”(Informan 4)*

*“mudah”, “mm..iya efektif “(Informan 5)*

Kemudian untuk penulisan atau pemberian nomor rekam medisya meskipun sudah menggunakan komputer, namun untuk penulisan atau pemberian nomor rekam medis masih dilakukan secara manual dengan mengetikkan dikomputer dan menuliskan nomor rekam medis pada map berkas rekam medis. Dalam melakukan penomoran petugas pendaftaran membuat atau menyediakan urutan nomor rekam medis dengan men-*print out* urutan nomor yang telah dibuat atau dengan membuat secara manual atau ditulis dilembaran kertas kosong. Kemudian petugas akan mencoret nomor yang akan dipakai untuk penomoran rekam medis. Hal ini didapatkan dari observasi dilapangan dan juga pernyataan dari informan 5 sebagai berikut :

*“sudah dibuat, diprint nomer rekam mediknya..kita yang ambil langsung nyoret..” (Informan 5)*

Karena sistem penomoran yang masih manual tersebut, petugas sering melakukan kesalahan saat proses penomoran rekam medis. Kesalahan terjadi ketika salah satu petugas lupa untuk mencoret nomor rekam medis yang telah dipakai. Sehingga saat petugas lainnya mengambil nomor rekam medis, maka nomor rekam medis yang belum dicoret tersebut akan dipakai kembali dan mengakibatkan nomor

rekam medis ganda. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan informan 5 sebagai berikut :

*“selama penomoraan..mm..itu paling, klo dak anu nyoretnya itu, kan tiga disini petugasnya, klo dak nyoret jadi dobel..”(Informan 5)*

Dari hasil wawancara juga didapatkan hasil temuan bahwa petugas tidak jarang atau sering melakukan kesalahan, hal tersebut didapatkan dari jawaban beberapa informan sebagai berikut :

*“ada kadang-kadang, itu mungkin 1 bulan mungkin satu kali mungkin, tapi langsung diperbaiki”(Informan 3)*

*“iya sering, hehe, paling sebulan itu, 3 kali paling”(Informan 4)*

*“iya,kadang-kadang...klo penomorannya salah itu dak ketemu, klo yang dobel itu berapa ya dalam sebulan..? gatau, kadang gak mesti gitu, pokonya klo dicek pasien kembali baru ketemu klo dobel, iya sering terjadi”(Informan 5)*

#### **4.1.3 Faktor-Faktor Penyebab Kesalahan Pemberian Nomor Rekam Medis**

##### **1) Faktor Pendidikan**

Didapatkan hasil temuan pada penelitian analisis Faktor Penyebab Kesalahan Pemberian Nomor Rekam Medis Oleh Petugas Pendaftaran Di Puskesmas Kotaanyar bahwa petugas pendaftaran bukan dari lulusan rekam medis. Didapatkan dari hasil wawancara kepada informan sebagai berikut :

*“petugas rekam medisnya, maksudnya yang bekerja disitu yaa? Dibagian itu ya? Klo petugas rekam medis yang dari basic pendidikan rekam medis kita belum punya, tapi petugas yang kita beri SK atau tugas untuk menjadi petugas pendaftaran dan rekam medis ada 3”, “heem,..tidak ada yang lulusan rekam medis, jadi minimal lulusan SMA, 2..yang satu dia e...sebenarnya bidan, D3 bidan cuman ketika rekrutmennya dia pakek Ijazah SMA.” (Informan 1)*

Diketahui bahwa 3 petugas pendaftaran 1 merangkap jadi kepala rekam medis tersebut bukan dari lulusan rekam medis. Hal ini dipertegas oleh pernyataan petugas pendaftaran sebagai informan kunci sebagai berikut :

*“SMA”(Informan 3)*

*“D3 Kebidanan”(Informan 4)*

*“kalo pendidikan S1,..S1 Pendidikan Guru”(Informan 5)*

Dan hal tersebut mempengaruhi dalam penomoran karena petugas tidak mengetahui jenis-jenis penomoran yang digunakan,

*“Kurang tahu”, “Sistim nomor atau angka” (Informan 3)*

*“penomoran langsung itu dah, saya ngikutin dari kepala loket” penomorannya itu 6 angka, 1 map 1 orang” (Informan 5)*

Dari pernyataan diatas membuktikan bahwa petugas hanya mengetahui cara memberikan nomor, tetapi tidak mengerti sistem atau nama penomoran yang digunakan. Selain bukan dari lulusan rekam medis, ada beberapa petugas pendaftaran belum mendapatkan pelatihan mengenai sistem penomoran, hanya kepala rekam medis saja yang mendapatkan pelatihan tersebut. Hal tersebut didapatkan dari hasil wawancara kepada beberapa informan sebagai berikut :

*“ee...sebelumnya dulu sudah pernah kita ikutkan ketika ada workshop atau pelatihan ke RS Waluyojati ya, cuman yang setelah tahun ini masih belum lagi, tapi rencana saya pinginnya ada inhouse training jadi khusus untuk petugas pendaftaran kita bekali lagi gituyaa..,tentang cara-cara penomoran, jadi yang sekarang dipakek kan yang sistim urut itu ya mbak ya. waktu itu saya..he’e..waktu itu sepertinya malah bukan orang itu yang berangkat, ada petugas pendaftaran apa rekam medis yang lama kebetulan sekarang jadi bendahara, jadi itu yang ikut, sempet ikut cuman yaa..waktunya Cuma satu hari sih, dan itu hanya gambaran..sebenarnya butuh lebih..lebih ke teknisnya lagi yaa, lebih ke poin-poin apa...mulai dari penerimaan, sampek penyimpanannya, penomoran, penjajaran, retensi kayak gitu-gitu butuh, cuman ya ituu kita rencana sebenarnya mengirim, sudah kita anggarkan untuk pelatihan rekam medis karena terkendala kondisi pandemi, jadi tidak terlaksana” (Informan 2)*

*“oh pernah satu kali tahun 2001, di Dinkes dulu, saya sama bu tin” (Informan 3)*

*“ndak...belum pernah” (Informan 4)*

*“ndak..belum pernah, pak anjar yang ikut” (Informan 5)*

Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan sangat penting agar petugas pendaftaran tidak sering melakukan kesalahan dalam penomoran rekam medis.

## **2) Faktor Sarana dan Prasarana**

Faktor kedua yang ditemukan di lapangan yaitu faktor sarana dan prasarana. Faktor sarana dan prasarana tidak dapat lepas dari kegiatan seseorang, karena sarana

dan prasarana dibutuhkan untuk membantu atau mempermudah pekerjaan seseorang. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas Kotaanyar, didapatkan hasil temuan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Kotaanyar khususnya dibagian pendaftaran juga mempengaruhi kesalahan petugas pendaftaran dalam melakukan penomoran rekam medis. Meskipun dalam proses pendaftarannya sudah berbasis online atau menggunakan SimPus, akan tetapi pada proses penomoran melalui aplikasi SimPus tidak secara otomatis. Sehingga petugas harus mengetik nomor rekam medis yang digunakan pada saat mendaftarkan pasien baru, dan tidak jarang petugas melakukan kesalahan seperti petugas kurang atau lebih mengetik nomor rekam medis. Namun petugas pendaftaran menyatakan bukan dari faktor sarana dan prasaranya, akan tetapi petugasnyalah yang kurang konsentrasi.

*“salah ngasih nomor rekam medis? Apa ya dek,tidak mempengaruhi..kan klo anu, salah ngasih nomor itu karna kita dak konsen itu loh dek, jadi kadang nomornya itu lebih”*(Informasi 4)

Sehingga saat pasien datang kembali dan dicari pada komputer nomor rekam medisnya, nomor pasien tidak ditemukan. Selain itu petugas juga sering mengalami kendala karena sarana dan prasarana yang kurang mendukung, seperti hang-nya komputer pada saat menginput data pasien seperti nama, alamat, tanggal lahir, nomor rekam medis. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan 4 sebagai berikut :

*“oh ini komputernya dek, ini kadang hang, suka hang”* (Informan 4)

Hang-nya komputer sering terjadi di Puskesmas Kotaanyar terutama komputer dibagian pendaftaran, selain itu jaringan internet sangat lambat, sehingga mengganggu proses pendaftaran. Seringnya terjadi nomor rekam medis ganda juga disebabkan oleh hal tersebut. Pasien lama dianggap pasien baru karena data pasien dikomputer tidak muncul, sehingga pasien tersebut memiliki nomor rekam medis ganda.

### **3) Faktor Stress Kerja**

Banyaknya kunjungan pasien menjadi salah satu pemicu terjadinya stres kerja petugas kesehatan termasuk petugas rekam medis. Petugas rekam medis dengan bagian masing-masing memiliki tugas yang berbeda-beda dengan tuntutan tugas yang tinggi untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Stres kerja sering terjadi

salah satunya dibagian pendaftaran. Hal ini juga terjadi di Puskesmas Kotaanyar khususnya dibagian pendaftaran, banyaknya kunjungan pasien setiap harinya mempengaruhi stress kerja petugas pendaftaran, didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kunjungan di Puskesmas Kotaanyar terhitung banyak. Akan tetapi kunjungan pasien perharinya tidak menentu, hanya dihari-hari tertentu saja kunjungan pasien di Puskesmas Kotaanyar terhitung banyak. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan informan 1 sebagai berikut :

*“tidak tentu yaa..klo sebelum pandemi kemarin lumayan bisa 80-90, 90-100 juga pernah...cuman ketika era pandemic ini apalagi dengan ee..persyaratan-persyaratan yang harus skrinning minimal sudah divaksin ya, ketika ada gejala-gejala yang mengarah kepada ILI atau influenza-like illness itu kita harus lakukan prosedur rapid yaitu membuat masyarakat menjadi takut dan yaa tidak tentu, sepi..paling ramanya hari-hari tertentu seperti ketika ada pelayanan ANCT atau ketika seperti hari ini senin...karena memang ada butuh untuk persyaratan rapid antigen seperti ituu..jadi gak bisa diprediksi mbak..40 50 sudah baguss...”(Informan 1)*

Dari observasi yang dilakukan selama 2 bulan, kunjungan pasien di Puskesmas Kotaanyar mulai kembali meningkat dari 50 sampai 102 perharinya, sehingga membuat petugas pendaftaran terkadang kewalahan. Stres kerja juga disebabkan oleh faktor umur petugas pendaftaran, didapatkan hasil wawancara bahwa informan 3, 4, dan 5 secara berurutan berumur 53 tahun, 29 tahun, dan 49 tahun, petugas menjadi kurang kompeten setelah usia mereka menginjak empat puluh dan pengurangan itu cenderung pada tugas yang menekankan kecepatan seperti misalnya kecepatan respon otot atau persepsi visual. Selain itu, stres kerja ini juga disebabkan oleh petugas pendaftaran yang memiliki *double job*, jadi petugas selain mendaftarkan pasien juga bertugas untuk mengambil dokumen pasien lalu mengantarkan ke poli tujuan. Sehingga stres kerja sering dialami oleh petugas pendaftaran. Dari stres kerja tersebut menyebabkan petugas melakukan kesalahan dalam melakukan penomoran rekam medis karena kurangnya konsentrasi akibat stres kerja. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan informan 3, 4 dan 5 sebagai berikut :

*“oke iya, klo pikiran tenang, kita tenang juga dan bisa betul. Klo keadaan setres atau pikiran anu..itu kadang ada yang lupa”(Informan 3)*

*“sering klo anu lagi, pasiennya wes rame..bingung..udah dah dek..salah aku dah ngasiknya, kadang double”(Informan 4)*

*“kadang iya salah, hehhe iya..kurang konsen, biasanya dibelakang 29 dirubah 92 jadinya kan bingung nyariknya”(Informan 5)*

Dari ketiga pernyataan informan diatas, menyatakan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi petugas dalam melakukan kesalahan penomoran rekam medis karena kurangnya konsentrasi.

#### **4) Faktor Motivasi**

Faktor motivasi, pada faktor motivasi yang diteliti didapatkan perbedaan dari ketiga informan petugas pendaftaran. Hasil yang didapatkan adalah informan 3 dan 4 menyatakan faktor motivasi juga mempengaruhi petugas pendaftaran melakukan kesalahan dalam melakukan penomoran rekam medis.

*“oke ada, karena satu salah coret nomer atau memberikan apa yaa..double, angka double”(Informan 3)*

*“iya, iyaa”(Informan 4)*

kemudian informan 5 menyatakan bahwa faktor motivasi tidak mempengaruhi petugas pendaftaran melakukan kesalahan dalam melakukan penomoran rekam medis.

*“klo masalah penomoran itu dah..dak nyoret..temen satunya dak nyoret, kadang dobel. Nyoretnya itu dak nyoret, satunya nyoret, jadinya dobel, dobel sama petugas pendaftaran yang lain, ndak juga...perlu ketelitian dan konsentrasi”(Informan 5)*

Terdapat dua sumber motivasi, yang pertama berasal dari internal atau diri sendiri dan yang kedua berasal dari eksternal atau dukungan dari luar. Motivasi internal kadang sangat sulit dilakukan, karena tidak semua orang memiliki motivasi untuk melakukan sesuatu dengan baik. Sedangkan faktor eksternal merupakan dukungan dari luar agar seseorang lebih giat dalam bekerja, seperti mendapat penghargaan, kenaikan pangkat, atau juga pemberian *punishment* bagi petugas yang melakukan kesalahan. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa atasan tidak memberikan *punishment*, akan tetapi atasan hanya menegur atau

mengomunikasikan saja pada petugas jika petugas pendaftaran melakukan kesalahan.

*“mmm...apa ya, kayaknya cukup di komunikasikan aja deh ya, karna klo terlalu banyak ditekan, nanti akhirnya mereka gak terbuka. Jadinya kesalahan-kesalahannya banyak yang terpendam gak keluar masalahnya apa”*(Informan 2)

#### **4.1.4 Dampak Kesalahan Pemberian Nomor Rekam Medis**

Dari hasil penelitian dan analisis faktor-faktor penyebab kesalahan pemberian nomor rekam medis oleh petugas pendaftaran, ada beberapa dampak yang timbulkan dari kesalahan pemberian nomor rekam medis. Dampak yang pertama yaitu duplikasi nomor rekam medis, duplikasi nomor disini adalah satu pasien memiliki 2 nomor rekam medis atau sebaliknya, 2 pasien memiliki nomor rekam medis yang sama.

## **4.2 Pembahasan**

Sistem Penomoran dalam pelayanan rekam medis adalah tata cara penulisan nomor yang diberikan kepada pasien yang datang berobat sebagai bagian dari identitas pribadi pasien yang bersangkutan. Nomor rekam medis terdiri dari 6 digit angka (Budi, 2011:60). Dan ketika pasien datang berobat, petugas rekam medis harus memberikan nomor rekam medis (Budi, 2011:61). Hal ini sesuai dengan sistem penomoran di Puskesmas Kotaanyar, pasien yang pertama kali berobat ke Puskesmas Kotaanyar akan diberikan nomor rekam medis baru, penulisannya juga berupa nomor yang berjumlah 6 digit (angka). Kemudian untuk jenisnya, Puskesmas Kotaanyar menggunakan jenis penomoran *Unit Numbering System*, jenis penomoran ini digunakan karena jenis penomoran ini hanya memberikan 1 nomor untuk satu pasien dan digunakan selama pasien tersebut berobat di Puskesmas Kotaanyar. Hal serupa juga dijelaskan oleh Budi (2011) pada sistem ini setiap pasien yang berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan akan mendapatkan satu nomor rekam medis (berkas rekam medis) ketika pasien tersebut pertama kali datang dan tercatat sebagai pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Jenis sistem penomoran ini dirasa mudah dan juga efektif, karena petugas hanya tinggal mencari 1 nomor rekam medis saja yang sudah petugas tempel

dengan sticker label pada kartu BPJS, KTP, atau diberikan KIB (Kartu Indeks Berobat). Pernyataan diatas didukung oleh pernyataan Budi (2011) yang menyatakan bahwa, kelebihan pada *Unit Numbering System* adalah informasi klinis dapat berkesinambungan karena semua data dan pelayanan yang diberikan berada dalam satu berkas rekam medis. Dengan demikian maka KIUP sebagai indeks utama pasien yang disimpan di tempat penerimaan, dan KIB yang diberikan pasien akan sangat diperlukan. Pada sistem ini hanya terdapat masing-masing satu KIUP.

Untuk penulisan atau pemberian nomor rekam medis petugas melakukan secara manual, yaitu menulis di map rekam medis dan juga mengetik dikomputer. Dalam melakukan penomoran petugas pendaftaran membuat atau menyediakan urutan nomor rekam medis dengan men-*print out* urutan nomor yang telah dibuat atau dengan membuat secara manual atau ditulis dilembaran kertas kosong. Kemudian petugas akan mencoret nomor yang akan dipakai untuk penomoran rekam medis. Karena sistem penulisannya masih manual tersebut petugas sering melakukan kesalahan seperti duplikasi nomor rekam medis. Hal tersebut juga disebabkan oleh beberapa faktor penyebab lainnya yang telah dianalisis.

Dari hasil observasi dan wawancara terkait penelitian mengenai analisis faktor penyebab kesalahan pemberian nomor rekam medis oleh petugas pendaftaran, didapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi petugas melakukan kesalahan dalam penomoran, diantaranya faktor pendidikan, sarana dan prasarana, stres kerja, dan motivasi.

Faktor pendidikan, didapatkan dari hasil penelitian bahwa semua petugas pendaftaran bukan lulusan dari rekam medis, sehingga kemungkinan besar dapat menjadi faktor penyebab terjadinya kesalahan dalam penomoran rekam medis yang mengakibatkan terjadinya duplikasi rekam medis, satu pasien memiliki 2 nomor rekam medis atau sebaliknya, 2 pasien memiliki nomor rekam medis yang sama. Hal ini sesuai dengan penelitian Hikmah (2013), menyatakan bahwa apabila petugas rekam medis bukan lulusan rekam medis maka petugas tersebut bisa dikatakan sebagai penyebab dari duplikasi rekam medis.

Faktor sarana dan prasarana, faktor sarana dan prasarana yang dimaksud pada penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk membantu proses penomoran

rekam medis di Puskesmas Kotaanyar. Menurut Surakhmat (2012) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas rekam medis agar meminimalisir terjadinya duplikasi rekam medis. Dari hasil penelitian dan observasi, sarana dan prasarana yang digunakan untuk penomoran rekam medis di Puskesmas Kotaanyar berupa urutan nomor rekam medis yang diprint. Pada saat nomor tersebut akan digunakan, maka petugas pendaftaran akan mencoret nomor yang digunakan tersebut. Cara penomoran ini dilakukan secara manual, sehingga sering menyebabkan kesalahan dalam proses penomoran, jika salah satu petugas lupa untuk mencoret nomor yang telah digunakan, maka hal tersebut akan menyebabkan duplikasi nomor rekam medis karena nomor tersebut digunakan kembali oleh petugas yang lain. Sarana dan prasarana yang mendukung penomoran rekam medis yaitu SimPus, pada aplikasi SimPus di Puskesmas Kotaanyar pada bagian penomorannya, nomor rekam medis tidak muncul secara otomatis, petugas harus mengetiknya secara manual.

Menurut Depkes (2013), SIMPUS merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Puskesmas dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. SIMPUS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Puskesmas. Namun dari hasil observasi didapatkan bahwa petugas pendaftaran bekerja dua kali, mencoret dan memasukkannya pada SimPus, hal ini membuat ketidak efektifan dan berkurangnya efisiensi waktu pendaftaran. Selain itu petugas sering membuat kesalahan yaitu petugas salah mengetikkan nomor rekam medis, petugas mengetik nomor lebih dan kadang juga kurang. Sehingga pada saat nomor tersebut dicari, nomor tersebut tidak ditemukan. Karena nomor pasien tersebut tidak ditemukan pada komputer, dan pasien tidak memiliki KIB, alhasil pasien lama dijadikan pasien baru dan mendapat nomor rekam medis baru.

Selain faktor sarana dan prasarana, salah satu yang sering dialami petugas khususnya di pendaftaran yaitu stres kerja. Stres kerja diakui sebagai isu kesehatan global yang mempengaruhi semua profesi baik di negara maju maupun negara berkembang (WHO, 2003). Menurut Moorhead dan Griffin (2013), salah satu

profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling menimbulkan stres kerja yakni administrator rumah sakit, termasuk perekam medis salah satunya bagian pendaftaran. Stres kerja merupakan konsekuensi dari peristiwa di tempat kerja yang menuntut keterlibatan fisik dan psikis karyawan secara berlebihan (Triatna, 2015). Stres kerja yang berlangsung secara terus menerus dapat menyebabkan perubahan emosional dan perilaku seperti mudah tersinggung dan sulit berkonsentrasi, sehingga dapat menurunkan motivasi kerja seseorang dan berakibat pada penurunan kualitas kerja (Rosita, 2015). Beratnya beban kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran juga menyebabkan stres kerja. Bertambahnya jumlah kunjungan pasien akan berdampak pada kinerja petugas pendaftaran, petugas akan semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan standart yang ada. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014), tuntutan tugas yang tinggi, jumlah pekerjaan yang semakin lama semakin bertambah serta jenis pekerjaan yang cenderung monoton mampu memicu terjadinya stres di tempat kerja. Dan didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kunjungan di Puskesmas Kotaanyar terhitung banyak, sehingga membuat petugas pendaftaran terkadang kewalahan.

Faktor umur juga mempengaruhi petugas pendaftaran di Puskesmas Kotaanyar. Hal ini juga didukung dengan pernyataan Cooper (1987), Stres kerja juga ditimbulkan oleh umur petugas yang akan berkaitan dengan kinerja petugas itu sendiri. Umur mempengaruhi stres pada kebanyakan orang dalam melewati tahap-tahap kehidupan dan respon terhadap stres pun berbeda-beda. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa informan 3, 4, dan 5 secara berurutan berumur 53 tahun, 29 tahun, dan 49 tahun, petugas menjadi kurang kompeten setelah usia mereka menginjak empat puluh dan pengurangan itu cenderung pada tugas yang menekankan kecepatan seperti misalnya kecepatan respon otot atau persepsi visual. Selain itu, stres kerja ini juga disebabkan oleh petugas pendaftaran yang memiliki *double job*, jadi petugas selain mendaftarkan pasien juga bertugas untuk mengambil dokumen pasien lalu mengantarkan ke poli tujuan. Sehingga stres kerja sering dialami oleh petugas pendaftaran. Dari stres kerja tersebut menyebabkan petugas melakukan kesalahan penomoran rekam medis karena kurangnya konsentrasi akibat stres kerja.

Faktor yang terakhir yaitu faktor motivasi, motivasi merupakan dorongan dalam meniptakan semangat kerja yaitu dari dalam diri seseorang (internal) atau dari luar (eksternal) (Ida Nurmawati, 2019). Motivasi internal kadang sangat sulit dilakukan, karena tidak semua orang memiliki motivasi untuk melakukan sesuatu dengan baik. Sedangkan faktor eksternal merupakan dukungan dari luar agar seseorang lebih giat dalam bekerja, seperti mendapat penghargaan, atau kenaikan pangkat. Dari hasil penelitian didapatkan hasil pernyataan yang berbeda, ada petugas yang menyatakan bahwa faktor motivasi tidak mempengaruhi petugas dalam melakukan kesalahan penomoran rekam medis, kemudian sebagian petugas lainnya mengakui bahwa adanya faktor motivasi juga mempengaruhi petugas dalam melakukan kesalahan penomoran rekam medis. Selain itu, jika petugas melakukan kesalahan penomoran rekam medis atasan tidak memberikan *punishment*, atasan memilih untuk mengomunikasikan dengan baik saja kepada petugas pendaftaran. Sehingga petugas tidak tertekan dan dapat memecahkan masalah bersama-sama.

Kesalahan pemberian nomor rekam medis menyebabkan beberapa dampak yang ditimbulkan yaitu duplikasi nomor rekam medis, penentuan anamnesa dan juga diagnosis yang tidak linier, pelayanan pendaftaran yang terhambat karena komputer yang sering hang, sehingga menimbulkan lamanya waktu tunggu dan menumpuknya pasien ditempat pendaftaran, kotornya map dan terbuang sia-sia juga menjadi dampak dari kesalahan petugas dalam melakukan penomoran rekam medis.

Dari hasil analisis faktor penyebab dan dampak yang ditimbulkan karena kesalahan pemberian nomor rekam medis oleh petugas pendaftaran. Solusi yang dapat dilakukan guna meminimalisir kesalahan penomoran rekam medis yaitu pada faktor pendidikan, petugas dapat mengikuti pelatihan rekam medis minimal 2 kali dalam setahun yang dapat diadakan oleh pihak puskesmas (internal) atau oleh pihak luar (eksternal), kemudian jika ada perekrutan karyawan atau petugas pendaftaran yang baru diusahakan merekrut karyawan minimal lulusan D3 rekam medis. Kemudian faktor sarana dan prasarana, melakukan pemeliharaan dan pengecekan terhadap sistem atau komputer secara berkala. Selain itu, mengoptimalkan penggunaan aplikasi dengan mengembangkan aplikasi SimPus, yang awalnya menggunakan penomoran rekam medis secara manual menjadi

penomoran rekam medis secara otomatis, sehingga petugas tidak lagi bekerja dua kali dalam melakukan penomoran rekam medis. Faktor stress kerja, melakukan pembagian tugas antara petugas yang mendaftarkan pasien dengan petugas yang mengambil dan mendistribusikan dokumen rekam medis ke poli tujuan, sehingga beban kerja petugas berkurang serta petugas tidak memiliki *double job* dan proses penomoran minim akan terjadi kesalahan. Faktor selanjutnya yaitu faktor motivasi, memberikan motivasi kepada petugas, memberikan *reward* kepada petugas pendaftaran yang memiliki kinerja bagus, membantu memecahkan masalah bersama-sama.

Kemudian solusi untuk dampak yang ditimbulkan yaitu dengan menyatukan isi dokumen rekam medis yang memiliki nomor ganda, tetapi dengan satu catatan yaitu harus satu pasien yang sama. Jika satu nomor dimiliki oleh dua pasien atau lebih, maka petugas sebaiknya mengganti nomor rekam medis dari salah satu pasien dengan nomor yang baru. Setiap melakukan pendaftaran pasien, sebaiknya petugas menanyakan apakah pasien tersebut pernah diperiksa atau berobat di Puskesmas Kotaanyar atau tidak, kapan terakhir pasien tersebut berkunjung ke Puskesmas Kotaanyar. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah pasien tersebut termasuk pasien lama atau baru, memudahkan dokter dan perawat dalam menentukan anamnesa dan diagnosis secara benar, selain itu meminimalisir terjadinya kesalahan penomoran rekam medis dan jumlah map kotor atau terbuang sia-sia juga dapat berkurang.