

## **Tinjauan Pengetahuan Petugas Pendaftaran Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis Ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rsu Muhammadiyah Ponorogo**

**Murti Amamik**

STIKes Buana Husada Ponorogo (koresponden)

**Ani Rosita**

STIKes Buana Husada Ponorogo

**Rumpiati**

STIKes Buana Husada Ponorogo (koresponden)

### **ABSTRACT**

*The outpatient registration service at Muhammadiyah Hospital Ponorogo is still not optimal. Errors in the identification process in the registration section were caused by the officers' lack of knowledge. This research design is descriptive. Respondents were selected with a saturated sampling technique from the population, namely all 13 registration officers. The data collection method is a questionnaire. The results showed that the identification, naming and numbering were generally good (85%). The knowledge of officers will be much better if there are training and seminars on medical records*

**Keywords:** *knowledge; medical records; outpatient*

### **ABSTRAK**

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Muhammadiyah Ponorogo masih belum optimal. Kesalahan dalam proses identifikasi di bagian pendaftaran disebabkan kurangnya pengetahuan petugas. Desain penelitian ini adalah deskriptif. Responden dipilih dengan teknik sampling jenuh dari populasi yaitu seluruh petugas pendaftaran yang berjumlah 13 orang. Metode pengumpulan data adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa identifikasi, penamaan, dan penomoran secara umum sudah baik (85%). Pengetahuan petugas akan jauh lebih baik apabila dilakukan pelatihan dan seminar tentang rekam medis

**Kata kunci:** pengetahuan; rekam medis; rawat jalan

### **PENDAHULUAN**

Tempat Pendaftaran Rawat Jalan yaitu awal bagian Rekam Medis dalam segala hal pencatatan data pasien sebagai gerbang utama pelayanan rekam medis pasien. Faktor yang mempengaruhi pelayanan salah satunya dapat dilihat dari pengetahuan petugas. Pengetahuan merupakan sekumpulan informasi bila diolah akan menghasilkan informasi lain <sup>(1)</sup>.

Peranan pengetahuan petugas di bagian pendaftaran dalam pelayanannya menjadi komponen terpenting, karena dengan pengetahuan yang baik maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan baik sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan diketahui bahwa pendaftaran rawat jalannya belum optimal karena pada saat kegiatan identifikasi pasien saat kegiatan penamaan setiap minggu ada 2 kali kesalahan petugas yang lalai dalam penulisan alamat yaitu desa menjadi kecamatan dan kecamatan menjadi desa, selain itu juga melakukan kelalaian dalam penempelan labelisasi di bagian formulir identitas pasien, selain itu pernah juga melakukan kesalahan dalam penulisan nomor rekam medis bahkan ada yang sama sekali tidak menulis nomor rekam medis pasien di dokumen rekam medis.

Kegiatan identifikasi merupakan proses awal rekam medis. Kesalahan dalam proses identifikasi di bagian pendaftaran tersebut terjadi karena pengetahuan petugasnya kurang. Karena proses identifikasi yang benar dan lengkap akan mempercepat pencarian rekam medis apabila pasien datang berobat kembali serta juga untuk kesinambungan informasi.

Dapat diketahui bahwa setiap pasien harus memiliki hanya satu saja berkas rekam medis yang dipakai untuk proses berobat difasilitas kesehatan. Kurangnya pengetahuan petugas disebabkan karena kurangnya pelatihan kepada petugas tempat pendaftaran pasien untuk meningkatkan kompetensi/ kemampuan yang sesuai

dalam bidang pekerjaannya. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, hal ini akan berdampak pada pasien dan juga petugas filing.

Pelayanan yang didapat kepada pasien akan terhambat karena petugas filing akan sangat kesulitan dalam pencarian berkas rekam medis tersebut. Permasalahan tersebut dapat di kurangi dengan memberikan pelatihan dan juga seminar tentang pelayanan rekam medis bisa dengan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi kepada petugas tersebut, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan petugas pendaftaran.

## METODE

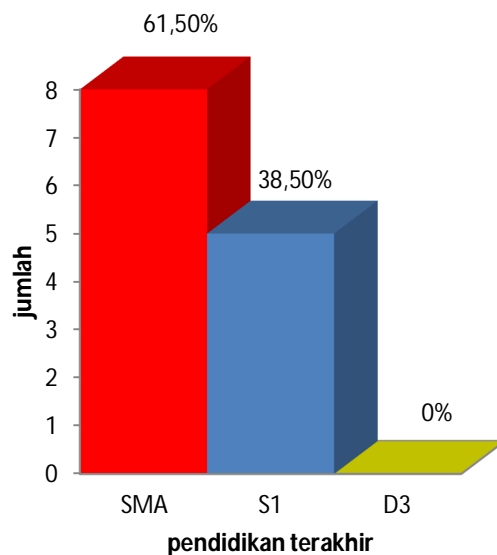
Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Lokasi penelitian di RSUD Muhammadiyah Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini semua petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo sejumlah 13 petugas. Sampel penelitian adalah sampel jenuh yaitu 13 petugas. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data meliputi pertanyaan sesuai tujuan penelitian. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan analisis menggunakan frekuensi dan persentase karena data berjenis kategorik.<sup>(2)</sup>

## HASIL

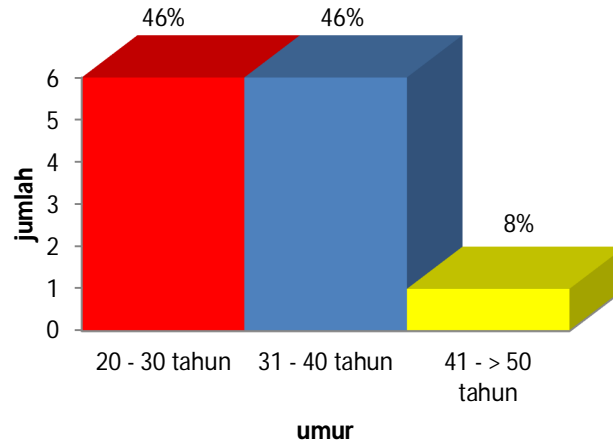
Hasil karakteristik yang tercantum dalam kuesioner yang telah diisi oleh 13 responden yang terdiri dari pendidikan, umur, masa kerja, dan jenis kelamin adalah sebagai berikut.

### Karakteristik Pendidikan Petugas Pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo

Berdasarkan gambar 1 diketahui sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 8 responden dengan prosentase 61,5% dan hampir setengahnya responden dengan pendidikan terakhir S1 yaitu 5 responden dengan prosentase 38,5% dan tidak satupun dengan pendidikan terakhir D3 yaitu sebanyak 0 responden dengan prosentase 0%.

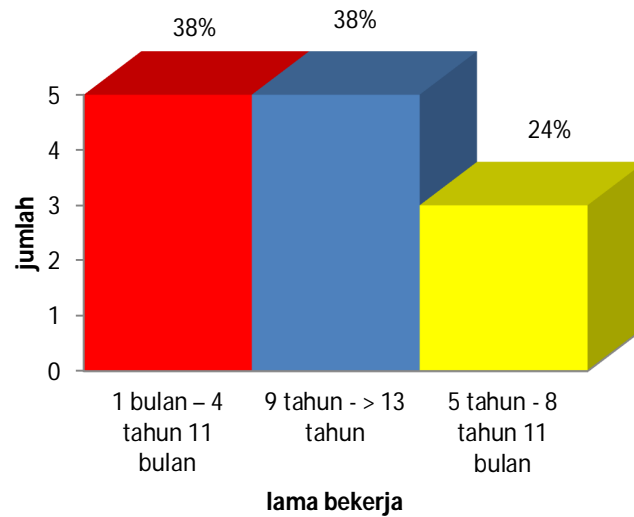


Gambar 1. Pendidikan petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo

**Karakteristik Umur Petugas Pendaftaran di RSU Muhammadiyah Ponorogo**

Gambar 2. Umur petugas pendaftaran di RSU Muhammadiyah Ponorogo

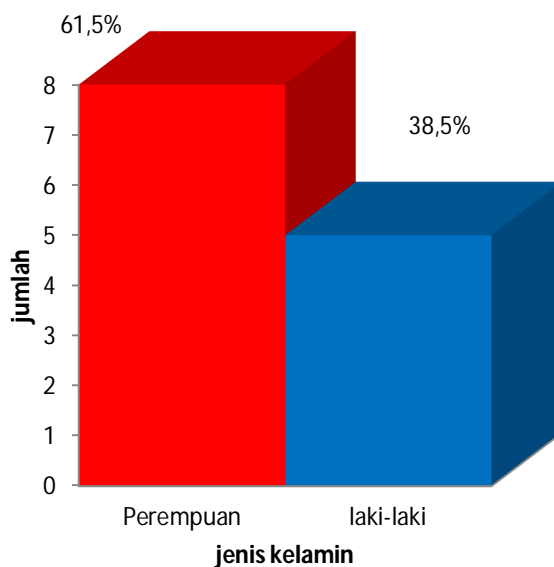
Berdasarkan gambar 2 hampir setengah responden pada umur 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 6 responden dengan presentase 46% dan hampir setengahnya responden pada umur 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 6 responden dengan presentase 46% dan sebagian kecil responden pada usia 41 - > 50 tahun yaitu sebanyak 1 responden dengan presentase 8%.

**Karakteristik Masa Kerja Petugas Pendaftaran di RSU Muhammadiyah Ponorogo**

Gambar 3. Masa kerja petugas pendaftaran di RSU Muhammadiyah Ponorogo

Berdasarkan gambar 3, hampir setengah responden dengan lama bekerja 1 bulan – 4 tahun 11 bulan yaitu sebanyak 5 responden dengan presentase 38% dan hampir setengahnya responden dengan lama bekerja 9 tahun - > 13 tahun yaitu sebanyak 5 responden dengan presentase 38% dan sebagian kecil responden dengan lama bekerja 5 tahun – 8 tahun 11 bulan yaitu sebanyak 3 responden dengan presentase 24%.

#### Karakteristik Jenis Kelamin Petugas Pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo



Gambar 4. Jenis kelamin petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo

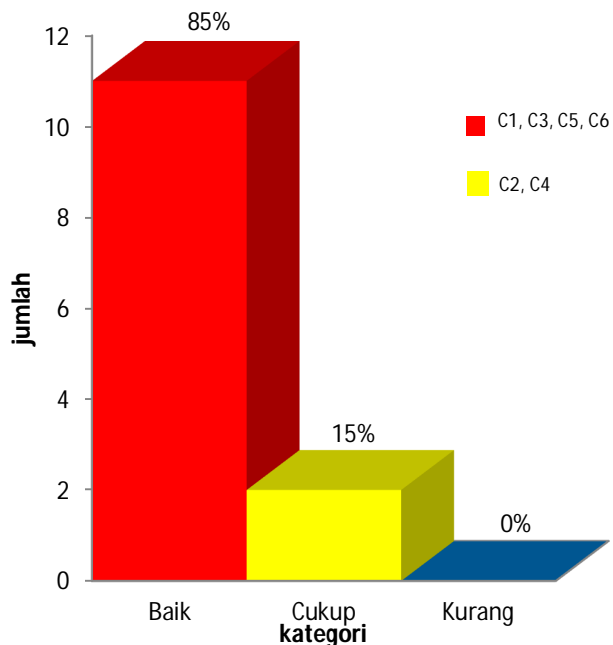
Berdasarkan gambar 4, sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 8 responden dengan presentase 61,5% dan hampir setengahnya responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 5 responden dengan presentase 38,5%.

Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo, penyelenggaraan rekam medis di tempat pendaftaran meliputi proses identifikasi, penamaan dan penomoran. Proses identifikasi dilakukan berdasarkan nama pasien sesuai dengan KTP. Sistem penamaan rekam medis di RSUD Muhammadiyah Ponorogo diberlakukan ketentuan yaitu : nama ditulis dengan huruf cetak/ kapital, sebagai pelengkap diakhir nama lengkap pasien ditambah Ny, Nn, An, Sdr atau Tn sesuai dengan statusnya.

Gelar tidak dicantumkan dalam sistem penamaan pasien serta untuk perkataan Bapak atau Saudara dengan penggunaan singkatan Tn/Sdr. Contoh : D S diindeks menjadi D S Ny. Apabila bayi baru lahir diindeks sesuai nama ibunya namun ditambah dengan By Ny, misal nama ibu E S, maka diindeks menjadi E S By Ny. Untuk menyamakan pemberian nama pasien, dipakai ejaan yang disempurnakan. Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo sistem penomorannya menggunakan sistem nomor unit yaitu satu nomor rekam medis kepada satu pasien. Contoh 23-45-10, 24-01-13, 24-15-10.

Hasil penelitian pengetahuan petugas pendaftaran tentang penyelenggaraan rekam medis yaitu meliputi proses identifikasi, proses penamaan dan proses penomoran berkas rekam medis. Jika ditampilkan dalam bentuk diagram, presentase pengetahuan petugas pendaftaran tentang penyelenggaraan dokumen rekam medis di RSUD Muhammadiyah Ponorogo disajikan dalam gambar 5.

Berdasarkan gambar 5 diketahui bahwa pengetahuan petugas pendaftaran RSUD Muhammadiyah Ponorogo hampir seluruhnya responden berpengetahuan baik dengan presentase 85% sejumlah 11 orang, sebagian kecil responden berpengetahuan cukup dengan presentase 15% sejumlah 2 orang, dan tak satupun responden berpengetahuan kurang dengan presentase 0% sejumlah 0 orang.



Gambar 5. Pengetahuan petugas pendaftaran tentang penyelenggaraan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Muhammadiyah Ponorogo

## PEMBAHASAN

Penyelenggaraan rekam medis RSUD Muhammadiyah Ponorogo dimulai dengan kegiatan identifikasi pasien dilakukan berdasarkan nama pasien sesuai dengan identitas di Kartu Tanda Penduduk. Sistem penamaan di RSUD Muhammadiyah Ponorogo adalah sistem penamaan langsung, dimana identitas nama pasien ditulis sesuai dengan informasi dari proses identifikasi di KTP. Diketahui bahwa di RSUD Muhammadiyah Ponorogo sistem penamaannya untuk perkataan bapak, ibu, anak, bayi disingkat dengan Tn, Ny, An, By Ny dan ditulis setelah nama pasien tersebut sesuai di kartu identitas pasien tersebut. Dokumen semua pasien pelayanan kesehatan tersimpan menurut penomorannya, yaitu nomor pasien masuk.

Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo, sistem penomorannya menggunakan sistem nomor unit. Artinya memberikan satu unit nomor rekam medis kepada setiap pasien yang berobat, jadi setiap pasien yang berobat ke RSUD Muhammadiyah Ponorogo harus memiliki satu penomorannya saja, sehingga rekam medis pasien tersebut tersimpan dalam berkas dibawah satu nomor.

Menurut Savitri<sup>(3)</sup> penyelenggaraan rekam medis diawali dengan identifikasi pasien dengan benar dalam proses pelayanan, karena data ini yang dijadikan data dasar untuk pelayanan medis. Petugas pendaftaran lebih memahami kegiatan pendaftaran. Petugas pendaftaran harus mampu menguasai prosedur penerimaan pasien, sehingga petugas mampu melaksanakan pelayanan dan informasi yang cepat.

Diharapkan untuk hal tersebut menjadi lebih baik. Petugas pendaftaran pasien juga harus lebih teliti dan menguasai kegiatan identifikasi, penamaan dan penomorannya. Sehingga dengan data yang tepat, lengkap dan akurat akan memudahkan untuk pelayanan medis selanjutnya. Dan juga akan berpengaruh pada rumah sakit yang positif dalam kualitas pelayanannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan petugas RSUD Muhammadiyah Ponorogo hampir seluruhnya responden baik dengan presentase 85% yaitu sebanyak 11 responden. Pengetahuan di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: pendidikan, umur, masa kerja dan jenis kelamin.

Apabila dilihat dari data petugas menunjukkan bahwa pendidikan menjadi salah satu faktor pengetahuan karena dengan pendidikan yang tinggi maka ilmu yang didapat semakin luas dan berkembang, sehingga seseorang tersebut lebih mudah dan lebih banyak melalui media massa maupun dari orang lain. Semakin banyak informasi yang didapat semakin banyak pula pengetahuannya. Pengetahuan berkaitan dengan pendidikan diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi maka semakin luas dan berkembang pengetahuannya. Perlu diperhatikan bahwa seseorang yang pendidikan kurang mutlak berpengetahuan kurang.

Pengetahuan tidak hanya saja diperoleh pada pendidikan formal saja, akan tetapi jauh lebih baik lagi ditambah dengan pendidikan non formal. Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo petugas pendaftaran sebagian besar dengan pendidikan SMA sebanyak 8 responden dengan presentase 61,5% mempunyai tingkat contingency coefficient sebesar 0,319 sehingga dapat diartikan bahwa tingkat hubungan pendidikan dengan pengetahuan termasuk kategori rendah.

Selain pendidikan, umur juga merupakan faktor pengetahuan. Umur mempengaruhi terhadap daya tanggap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah umur akan semakin bertambah pula daya tangkap. Umur petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo bahwa hampir setengahnya responden pada umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 6 responden dengan presentase 46% mempunyai tingkat contingency coefficient sebesar 0,418 sehingga dapat diartikan bahwa tingkat hubungan umur dengan pengetahuan berarti rendah. Selanjutnya masa kerja petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Ponorogo bahwa hampir setengahnya responden dengan lama bekerja 1 bulan – 4 tahun 11 bulan yaitu sebanyak 5 responden dengan presentase 38% mempunyai tingkat contingency coefficient sebesar 0,418 sehingga dapat diartikan bahwa tingkat hubungan masa kerja dengan pengetahuan yaitu rendah. Masa kerja petugas sangat berpengaruh terhadap pengalaman-pengalaman yang didapat sehingga pengetahuannya pun juga berbeda-beda.

Kenyataan ini tentu saja berpengaruh terhadap pengalaman kerja, sehingga mempengaruhi terhadap kemampuan kerja masing-masing petugas. Selain itu perbedaan jenis kelamin, juga menentukan pengetahuan terhadap kinerjanya. Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo jenis kelamin petugas pendaftaran yaitu sebagian besar jenis kelamin perempuan sebanyak 8 responden dengan presentase 61,5% mempunyai tingkat contingency coefficient sebesar 0,101 sehingga dapat diartikan bahwa tingkat hubungan jenis kelamin dengan pengetahuan rendah.

Jenis kelamin seseorang sangat berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang, karena jenis kelamin perempuan cenderung lebih teliti dibanding dengan jenis kelamin laki-laki. Pengetahuan muncul dari pengalaman. Sedangkan pengalaman muncul sesuai potensi individu. Pengalaman tersebut bisa saja dari pendidikan, umur, dan juga masa kerja.

Potensi penuh akan keluar bertahap seiring berjalannya waktu yang berbeda atas tanggapan sesuai pengalaman. Diharapkan sesuai dengan hasil tersebut, pengetahuan petugas akan jauh lebih baik lagi apabila dengan cara mengikuti seminar-seminar tentang rekam medis sehingga lebih banyak lagi pemahaman yang didapat serta menerapkan pengetahuan dalam suatu pekerjaan.

Demi mencapai kinerja yang optimal serta terciptanya pelayanan yang bermutu hendaknya mengikuti pelatihan serta dilakukan penambahan petugas rekam medis yang lulusan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Penyelenggaraan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Muhammadiyah Ponorogo dimulai dengan kegiatan identifikasi, kegiatan penamaan dan kegiatan penulisan nomor berkas rekam medis. Pengetahuan petugas pendaftaran dari 13 responden, hampir seluruhnya responden baik yaitu 11 responden dengan presentase 85%.

Rumah sakit diharapkan data ini dapat digunakan oleh RSUD Muhammadiyah Ponorogo dalam mengambil kebijakan untuk memberikan prioritas pelatihan bagi petugas pendaftaran dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Peneliti diharapkan mampu belajar lebih pengetahuannya sehingga mampu menambah wawasan serta pengalaman-pengalaman. Institusi Pendidikan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pembelajaran terutama mengenai penyelenggaraan rekam medis sehingga pengetahuan mahasiswa lebih baik.

Peneliti selanjutnya diharapkan agar meningkatkan kualitas penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan pengetahuan petugas pendaftaran tentang penyelenggaraan rekam medis di tempat pendaftaran pasien.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Amir M. Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2015.
2. Nugroho HSW. Analisis Data Secara Deskriptif untuk Data Kategorik. Ponorogo: FORIKES; 2014.
3. Savitri. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media; 2011.