

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA DUPLIKASI NOMOR REKAM MEDIS DI TPPRJ RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

Desi Wahyuningsih¹, Rizka Licia²

Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

Email: 24.desi.wahyuningsih@poltekindonusa.ac.id

Abstrak

Duplikasi nomor rekam medis merupakan masalah serius dalam manajemen informasi kesehatan karena dapat mengganggu kontinuitas layanan dan membahayakan keselamatan pasien, dimana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto mengalami peningkatan kasus duplikasi dalam beberapa tahun terakhir, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab duplikasi nomor rekam medis di Unit Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan analisis berdasarkan teori Armstrong dan Baron yang mencakup faktor personal, kepemimpinan, tim, dan sistem, serta matriks *Urgency, Seriousness, Growth* (USG). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dimana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi sumber dengan informan meliputi staf pendaftaran rawat jalan dan petugas arsip rekam medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor personal seperti latar belakang pendidikan tidak linier dan ketidakakuratan dalam identifikasi pasien berkontribusi signifikan terhadap masalah, sementara faktor kepemimpinan terkait kurangnya evaluasi dan diseminasi SOP, faktor tim mengungkapkan koordinasi yang lemah antar staf, serta faktor sistem mencerminkan integrasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) yang tidak memadai dan implementasi SOP yang belum optimal. Berdasarkan skor USG, faktor personal memiliki urgensi, keseriusan, dan potensi pertumbuhan tertinggi, sehingga duplikasi nomor rekam medis disebabkan oleh kombinasi faktor personal, kepemimpinan, tim, dan sistem, yang memerlukan pelatihan, pengawasan rutin, evaluasi berkala, dan perbaikan sistem informasi untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa depan.

Kata Kunci: duplikasi rekam medis, faktor penyebab, faktor personal, matriks USG

Abstract

The duplication of medical record numbers is a serious issue in health information management as it can disrupt service continuity and endanger patient safety. RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto has experienced an increase in such duplication cases in recent years. This study aims to identify the factors causing the duplication of medical record numbers in the Outpatient Registration Unit (TPPRJ) of RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Analysis is based on Armstrong and Baron's theory, which includes personal factors, leadership

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

factors, team factors, and system factors, as well as the Urgency, Seriousness, Growth (USG) matrix. This research used a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observation, documentation, and source triangulation. Informants included outpatient registration staff and medical record archive officers. The results showed that personal factors such as non-linear educational backgrounds and inaccuracy in patient identification contributed significantly to the problem. Leadership factors were related to the lack of evaluation and SOP dissemination. Team factors revealed weak coordination among staff. System factors reflected insufficient integration of Hospital Information System (SIMRS) and suboptimal implementation of SOPs. Based on the USG scoring, personal factors had the highest urgency, seriousness, and growth potential. The duplication of medical record numbers is caused by a combination of personal, leadership, team, and system factors. Therefore, training, regular supervision, periodic evaluation, and improvements in the information system are needed to prevent similar cases in the future.

Keywords: *medical record duplication, contributing factors, personal factor, USG matrix*

1. PENDAHULUAN

Duplikasi nomor rekam medis di rumah sakit adalah fenomena terjadinya dua atau lebih nomor rekam medis yang diberikan kepada pasien yang sama. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan dalam input data, penggunaan sistem yang belum terintegrasi dengan baik, atau ketidaksesuaian dalam prosedur administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit yang sudah mengimplementasikan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), masalah duplikasi rekam medis masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius.

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto juga menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan rekam medis, termasuk masalah duplikasi nomor rekam medis. Duplikasi nomor rekam medis di rumah sakit ini dapat berdampak pada pelayanan kepada pasien, baik dalam hal medis maupun non medis. Proses pendaftaran hingga penyimpanan rekam medis akan terhambat, dan juga lebih berpotensi terjadinya kesalahan dalam penegakan diagnosis. Selain itu, duplikasi nomor rekam medis juga dapat mempengaruhi keakuratan data untuk kebutuhan administrasi dan pelaporan rumah sakit.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulis, ditemukan data duplikasi nomor rekam medis tahun 2021 sebanyak 141, 2022 sebanyak 147 dan tahun 2023 (bulan Januari hingga September) sebanyak 85. Pada tahun 2024 dan 2025 tidak ada rekapan temuan duplikasi nomor rekam medis, bukan karena tidak ditemukannya kejadian duplikasi nomor rekam medis namun karena menurunnya kesadaran petugas akan pentingnya pengelolaan duplikasi nomor rekam medis. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain ketepatan identifikasi pasien saat pendaftaran, penggunaan sistem baru yang belum terintegrasi dengan baik, serta sistem penomoran terdahulu yang membedakan antara RSMS dan Paviliun Abiyasa.

Pengelolaan nomor rekam medis yang baik akan meminimalisir risiko terjadinya duplikasi dan memastikan data pasien selalu akurat dan terupdate. Solusi dari permasalahan tersebut dari pihak rumah sakit telah mengeluarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menangani duplikasi nomor rekam medis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Namun dalam praktiknya pelaksanaan masalah duplikasi nomor rekam medis belum

terselesaikan. Hal ini mengakibatkan terhambatnya pelayanan dan informasi medis yang tidak berkesinambungan. Fenomena ini mengganggu alur pelayanan, memperbesar risiko kesalahan diagnosis, serta menyulitkan proses pelaporan dan pelacakan informasi medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis menggunakan teori Armstrong dan Baron yakni *personal, leadership, team, dan system factors* serta menganalisis faktor penyebab menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna meliputi pelayanan promotif, pelayanan preventif, pelayanan kuratif, dan juga pelayanan rehabilitatif, dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain pelayanan kesehatan, rumah sakit juga memiliki fungsi dalam pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan serta harus menyelenggarakan tata kelola klinis dan tata kelola rumah sakit yang baik (UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023). Rekam Medis merupakan dokumen penting yang mencatat identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan medis lainnya. Rekam medis memiliki nilai administratif, medis, hukum, keuangan, pendidikan, dokumentasi, dan penelitian (Permenkes No. 24 Tahun 2022). Duplikasi Nomor Rekam Medis adalah kondisi ketika satu pasien memiliki dua atau lebih nomor rekam medis yang berbeda. Duplikasi ini dapat disebabkan oleh kesalahan input data, sistem informasi yang tidak terintegrasi, serta kurangnya pemahaman petugas mengenai SOP identifikasi pasien (Iriandhany, 2021; Kusuma et al., 2023). Teori Manajemen Kinerja Armstrong dan Baron menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh empat faktor utama:

1. *Personal Factors*: mencakup kemampuan, pengetahuan, latar belakang pendidikan, dan motivasi petugas.
2. *Leadership Factors*: melibatkan kualitas kepemimpinan, pengarahan, dan pengawasan dari atasan terhadap bawahan.
3. *Team Factors*: menyangkut koordinasi, kerja sama, dan komunikasi antar anggota tim.
4. *System Factors*: berkaitan dengan sistem kerja, fasilitas, SOP, dan teknologi informasi yang mendukung pekerjaan (Armstrong & Baron dalam Apriani, 2023).

USG adalah salah satu metode *skoring* untuk menyusun urutan prioritas masalah yang harus diselesaikan. Matriks USG adalah metode analisis untuk memprioritaskan masalah dengan mempertimbangkan tiga faktor: Urgency (Urgensi), Seriousness (Keseriusan), dan Growth (Perkembangan). Metode ini memberikan nilai skoring pada setiap faktor untuk menentukan masalah mana yang perlu segera ditangani. Pada tahap ini, setiap masalah dinilai tingkat risiko dan dampaknya. Jika sudah didapatkan jumlah skor maka dapat menentukan prioritas masalah. Langkah skoring dengan menggunakan metode USG adalah membuat daftar akar masalah, membuat tabel matriks prioritas masalah dengan bobot skoring 1-5 dan jumlah nilai yang tertinggi sebagai prioritas masalah.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Iriandhany (2021) menunjukkan 75% kejadian duplikasi disebabkan kesalahan petugas saat pendaftaran. Penelitian Kusuma (2023) di RSUD Dr. R. Soedarsono menyimpulkan bahwa missfile dan sistem yang belum otomatis berperan besar dalam duplikasi data.

3. METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi

sumber. Informan terdiri dari petugas pendaftaran rawat jalan dan juga petugas arsip rekam medis. Lokasi penelitian adalah RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto pada bulan Juni 2025. Variabel yang diteliti adalah *personal*, *leadership*, *team*, dan *system factors*. Teknik analisis menggunakan matriks USG untuk menentukan prioritas masalah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Personal factors* penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yaitu latar belakang pendidikan petugas masih banyak yang tidak linier, ketelitian dalam identifikasi pasien sudah cukup baik namun masih ada yang belum teliti serta perilaku petugas masih banyak yang belum sesuai sop yang ada.
2. *Leadership factors* penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yaitu sudah pengambilan kebijakan terkait pengelolaan duplikasi nomor rekam medis dengan dibuatnya sop namun belum tersosialisasikan dengan baik kepada petugas. evaluasi secara berkala pun belum dilakukan, sehingga menurunkan kesadaran petugas akan pentingnya pengelolaan duplikasi nomor rekam medis.
3. *Team factors* penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yaitu koordinasi, komunikasi dan kolaborasi antar petugas pendaftaran, petugas arsip dan petugas IT sudah baik, namun belum maksimal dan belum dapat menyelesaikan masalah duplikasi nomor rekam medis.
4. *System factors* penyebab terjadinya duplikasi nomor rekam medis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yaitu ketersediaan sop penanganan duplikasi nomor rekam medis namun belum membahas penggabungan nomor rekam medis elektronik. simrs yang digunakan sudah sangat membantu petugas dalam identifikasi pasien namun masih belum ada notifikasi jika ditemukan nik (nomor induk kependudukan) yang sama.

Tabel 1. Matriks (USG) Urgency, Seiousness, Growth Faktor Penyebab Duplikasi Nomor dalam rekam medis

Variabel	Sub variabel	1			2			3			4			5			Total skor
		U	S	G	U	S	G	U	S	G	U	S	G	U	S	G	
Personal Factors	1. Pendidikan linier	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	1	1	5	5	4	37
	2. Ketelitian dalam identifikasi pasien	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	31
	3. Menjalankan tugas sesuai SOP	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	58
Leadership Factors	1. Pengambilan keputusan	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	30
	2. Evaluasi dan pencegahan	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	70
Team Factors	Koordinasi, komunikasi dan kolaborasi tim	3	2	2	3	2	3	3	2	3	5	5	4	5	5	4	51
System Factors	1. Ketersediaan SOP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
	2. SIMRS yang terintegrasi	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	28

Hasil analisis menggunakan matriks (usg) *Urgency*, *Seriousness*, *Growth* di TPPERJ RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto, berikut adalah 3 faktor prioritas penyebab duplikasi nomor rekam medis:

- a. Evaluasi dan pencegahan terjadinya duplikasi nomor rekam medis
- b. Menjalankan tugas sesuai sop
- c. Koordinasi, komunikasi dan kolaborasi tim

5. KESIMPULAN

Personal factors seperti latar belakang Pendidikan petugas banyak yang non-linier, ketidaktelitian petugas dalam identifikasi pasien serta kepatuhan kerja sesuai dengan SOP.

Leadership factors mencakup tidak dilakukannya evaluasi secara berkala oleh atasan. *Team factors* komunikasi dan kolaborasi antar petugas pendaftaran, petugas arsip dan petugas IT belum mampu mengatasi duplikasi nomor rekam medis. *System factors* adalah SIMRS yang belum terintegrasi serta SOP yang belum dijalankan secara konsisten. Melalui analisis USG, personal factors mendapatkan skor tertinggi dalam urgensi, keseriusan, dan pertumbuhan, sehingga menjadi fokus utama perbaikan. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terkait penanganan duplikasi nomor rekam medis, sosialisasi SOP ke petugas serta koordinasi, komunikasi dan kolaborasi tim yang baik dalam penanganan duplikasi nomor rekam medis.

6. REFERENSI

- Amanda Setiawan, E., Adi Wijayanti, R., Deharja, A., Juwita Swari, S., Kesehatan, J., & Negeri Jember, P. (2020). *J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Rawat Jalan Di Puskesmas Kencong Kabupaten Jember* (Vol. 1, Issue 3).
- Apriani, S. P. C. (2023). *Analisis Matriks Usg (Urgency, Seriousness, Growth) Terhadap Pelaksanaan Retensi Berkas Rekam Medis Inaktif Pasien Jiwa Di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur*.
- Asrin, R., Maulida, W., & Ayu Purwati, A. (2022). *Upaya Penurunan Terjadinya Duplikasi Penomoran Rekam Medis Pasien Di Rsia Budhi Mulia*. [Http://Journal.Al-Matani.Com/Index.Php/Arsy,Doi:Xxx](http://Journal.Al-Matani.Com/Index.Php/Arsy,Doi:Xxx)
- Kemenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*.
- Kemenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. [Www.Peraturan.Go.Id](http://www.peraturan.go.id)
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Pemerintah Republik Inonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Oisina Gusti Saputri, D., & Melda Suhita, B. (2023). *Strategi Managemen Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Nawangan Kabupaten Pacitan* (Vol. 02, Issue 03).
- Renasti Mayla Iriandhany. (2021). *Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Duplikasi Nomor Rekam Medis Di Rs. Lanud Iswahjudi Dr. Efram Harsana*.
- Saryadi, A. S. L. D. D. A. (2023). *Tinjauan Faktor Penyebab Duplikasi Penomoran Rekam Medis Di Rs Panti Waluyo Surakarta*. *Jurnal Keperawatan Duta Medika*.
- Suhita, B. M., Dewi, P., Rizkiyah, N. K., Wahyuningtyas, A. D., & Nuryati, I. (2024). *Pencapaian K6 Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Sumberpucung Kab. Malang*. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 3(12), 981-994. <https://doi.org/10.58344/Locus.V3i12.3410>
- Suraja, Y., Sekretaris, P., Santa, A., & Yogyakarta, M. (2019). *Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. In *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian* (Vol. 4).
- Asrin, R., Maulida, W., & Ayu Purwati, A. (2022). *Upaya Penurunan Terjadinya Duplikasi Penomoran Rekam Medis Pasien Di Rsia Budhi Mulia*. [Http://Journal.Al-Matani.Com/Index.Php/Arsy,Doi:Xxx](http://Journal.Al-Matani.Com/Index.Php/Arsy,Doi:Xxx)
- Kemenkes. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*.
- Kemenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. [Www.Peraturan.Go.Id](http://www.peraturan.go.id)
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Pemerintah Republik Inonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/ Per/II/2008 Tentang Rekam Medis. 2008. Jakarta.

Renasti Mayla Iriandhany. (2021). *Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Duplikasi Nomor Rekam Medis Di Rs. Lanud Iswahjudi Dr. Efram Harsana.*

Suraja, Y., Sekretari, P., Santa, A., & Yogyakarta, M. (2019). *Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian (Vol. 4).*

Hatta, Gemala R. 2013. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Ui Press.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta Rineka Cipta.

Anggito, Albi Dan Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Sukabumi Cv Jejak.

Moleong, L.J. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung Pt Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung Alfabeta.

Sarosa, S. (2017). *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar (2nd Ed.).* Jakarta Indeks.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo.. Beranda.

<https://www.rsmargono.go.id/>