
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KEJADIAN *MISFILE* DI PUSKESMAS KADEMANGAN KABUPATEN BONDOWOSO

Desi Syahbaniar¹, Rossalina Adi Wijayanti*¹, Feby Erawantini¹, Efri Tri Ardianto¹

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia¹

*e-mail: Rossa@polije.ac.id

Abstrak

Berdasarkan hasil observasi pada bagian penyimpanan berkas rekam medis di Puskesmas Kademangan Bondowoso ditemukan sebanyak 51 berkas rekam medis yang salah letak atau hilang (*misfile*) dari 366 berkas rekam medis rawat jalan dalam kurun waktu seminggu. Dampak dari *misfile* adalah terlambatnya pelayanan pasien pada pencarian rekam medis, terjadi duplikasi nomor rekam medis serta isi dokumen rekam medis menjadi tidak berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab kejadian *misfile* di Puskesmas Kademangan Bondowoso. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan USG (Urgency, Seriousness, Growth). Hasil dari penelitian ini adalah memperoleh prioritas masalah penyebab kejadian *misfile* yaitu motivasi pimpinan yang kurang berupa reward dan punishment. Alternative solusi yang disepakati yaitu memberikan punishment maupun reward kepada petugas rekam medis khususnya pada bagian penyimpanan sehingga diharapkan terciptanya kedisiplinan petugas dalam mengerjakan pekerjaannya. Terciptanya kedisiplinan petugas penyimpanan dalam melakukan pekerjaan dapat membuat kegiatan pengelolaan rekam medis bagian penyimpanan berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci: puskesmas, *misfile* rekam medis, USG

Abstract

The observation results of the medical record filing unit in Kademangan Public Health Service Bondowoso found that, in a week, 51 of 366 outpatient medical records were on the wrong location or lost (misfile). The impact of misfiling is the delay of service patients in search of medical records, duplication of numbers record the medical, and the contents of medical records document become not sustainable. This study aimed to analyze the factors that cause medical records misfile in Kademangan Public Health Service Bondowoso. This study used qualitative methods and data obtained through an interview, observation, and USG (Urgency, Seriousness, Growth) method. The results of the research showed that the priority problem of misfile's causes was the less of leadership motivation such as reward and punishment. The alternative solutions were giving punishment or reward to medical record officers, especially to the filling officer to create their discipline in doing their work. The discipline of the filing officers in conducting work makes the management of filing medical records run optimally.

Keywords: public health service, *misfile* medical record file, USG

1. Pendahuluan

Puskesmas Kademangan merupakan puskesmas dengan akreditasi dasar yang terletak di Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso. Puskesmas Kademangan Bondowoso masih terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan salah satu cara yaitu meningkatkan pengelolaan penyelenggaraan rekam medis. Menurut Simanjuntak, E. dan Sirait (2018) penyelenggaraan rekam medis yang baik tidak hanya dilihat dari kelengkapan pencatatannya saja, tetapi juga dapat dilihat dari pengelolaan data yang baik pula. Salah satu bagian dari pengelolaan data rekam medis adalah bagian unit penyimpanan (*Filing*).

Filing merupakan kegiatan penyimpanan rekam medis guna mempermudah pengambilan kembali berkas rekam medis (Rustiyanto dan R., 2011). Lokasi *filing* di Puskesmas Kademangan terletak di sebelah loket pendaftaran. Berdasarkan hasil observasi diketahui ukuran ruang *filing* sebesar 2 m x 1,5 m yang dilengkapi dengan fasilitas berupa 1 laci penyimpanan. Keadaan laci penyimpanan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1.Keadaan laci penyimpanan
(Puskesmas Kademangan, 2019)

Gambar 1 menunjukkan kondisi pada laci penyimpanan di Puskesmas Kademangan yang terbagi menjadi 20 sub laci. Sub laci dibagi berdasarkan poli-poli yang ada di Puskesmas Kademangan seperti poli gigi, poli umum dan poli KIA. Dokumen rekam medis pada setiap sub laci diurutkan dari nomor yang terkecil. Kondisi laci penyimpanan di Puskesmas Kademangan sudah tidak dapat menampung seluruh dokumen rekam medis yang ada sehingga petugas meletakkan dokumen rekam medis yang telah lama ke rak penyimpanan. Hal ini menyebabkan dokumen rekam medis mengalami penumpukan. Menurut Anggraeni (2013) penumpukan dokumen rekam medis merupakan salah satu faktor yang menyebabkan *misfile*.

Simanjuntak, E. dan Sirait (2018) mengartikan *misfile* adalah kesalahan dalam penempatan dokumen rekam medis saat proses penyimpanan berkas rekam medis atau tidak ditemukannya berkas rekam medis di tempat penyimpanan saat di butuhkan. Kejadian *misfile* dapat mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lama dan data pasien menjadi tidak berkesinambungan (Oktavia, Djusmalinar and Fitrah, 2018). Menurut Cahyaningtiyas (2016) data pasien yang tidak berkesinambungan akan berdampak pada pelayanan perawatan medis yang kurang efektif. Berdasarkan *study* pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti selama 5 hari kerja di Puskesmas Kademangan dihasilkan data yang menunjukkan kejadian *misfile* dalam penyelenggaraan berkas rekam medis. Berikut adalah data kejadian *misfile* di Puskesmas Kademangan.

Tabel 1 Data Kejadian *Misfile* Berkas Rekam Medik

| Tanggal Pengamatan | Jumlah Dokumen RM yang Diminta | Jumlah Dokumen RM yang Tersedia | Jumlah Dokumen RM yang Misfile | % <i>Misfile</i> |
|--------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------|
| 4 Maret 2019 | 81 | 74 | 7 | 8.64% |
| 5 Maret 2019 | 63 | 52 | 11 | 17.46% |
| 6 Maret 2019 | 76 | 70 | 6 | 7.89% |
| 8 Maret 2019 | 89 | 74 | 15 | 16.85% |
| 9 Maret 2019 | 57 | 45 | 12 | 21.05% |
| Jumlah | 366 | 315 | 51 | 13.93% |

Sumber : Puskesmas Kademangan, 2019

Tabel 1 menjelaskan tentang angka kejadian *misfile* yang berubah-ubah setiap harinya selama satu minggu. Jika di total selama seminggu dengan 5 hari kerja telah terjadi *misfile* sebesar 13, 93 % . Hal ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Kademangan Bondowoso masih terdapat banyak kejadian *misfile*. Kejadian *misfile* ternyata bukan hanya terjadi di Puskesmas Kademangan, hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian yang ditemukan oleh Anggraeni (2013) bahwa di Rumah Sakit Bhayangkara Semarang terjadi *misfile* sebesar 4,3% dan berdampak pada terlambatnya pelayanan pasien pada pencarian DRM, terjadi duplikasi nomor RM, keterlambatan pengembalian DRM dan kesalahan dalam memasukkan DRM. Faktor penyebab *misfile* dapat disebabkan karena beberapa aspek yaitu aspek petugas (*man*), aspek bahan (*material*), aspek alat (*machine*) dan aspek metode (*methode*) (Kurniawati dan Asfawi, 2015).

Berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Kademangan diduga yang menjadi faktor penyebab terjadinya *misfile* adalah kinerja petugas (*man*) rekam medis. Menurut Mangkunegara (2010) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan kegiatan dan tanggung jawabnya sehingga menghasilkan hasil seperti yang diharapkan. Timpe (1992) dalam Mangkunegara (2010) menyampaikan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja petugas yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berhubungan dengan sifat-sifat seseorang seperti salah satunya kedisiplinan. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan kerja petugas yang dapat mempengaruhi kinerja petugas dapat dikaitkan dengan fasilitas kerja serta evaluasi dari pimpinan serta pedoman pelaksanaan (SOP) di unit rekam medis.

Puskesmas Kademangan memiliki petugas rekam medis sebanyak 3 orang yang merangkap sebagai petugas pendaftaran dan petugas *filig* dengan latar belakang pendidikan terakhir SMA sebanyak 2 orang dan D-IV Rekam Medik sebanyak 1 orang. Kondisi ini tidak sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan (2013) dimana kualifikasi perekam medis adalah minimal Diploma tiga sebagai Ahli Madya Rekam Medik dan Informasi Kesehatan (RMIK). Kurniawati dan Asfawi (2015) mengatakan bahwa tingkat pendidikan terakhir petugas dapat menjadi faktor terjadinya *misfile* karena pemahaman terhadap pengelolaan dokumen rekam medis masih kurang.

Berdasarkan studi pendahuluan ditemukan bahwa dalam peminjaman dan pengambilan berkas petugas tidak menggunakan *tracer*. Petugas langsung mengambil berkas rekam medis yang dibutuhkan di rak maupun laci penyimpanan. Petugas rekam medis mengatakan alasan tidak digunakannya *tracer* karena petugas menganggap *tracer* dapat memperlambat proses penyediaan berkas rekam medis. Hal ini tidak sesuai dengan SOP yang ada di Puskesmas Kademangan yang menjelaskan bahwa dalam pengambilan berkas dari rak penyimpanan harus menggunakan *tracer* guna mengetahui keberadaan berkas rekam medis. Hal ini diperkuat dengan pendapat Budi (2011) yang mengatakan bahwa *tracer* dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi yaitu dengan menunjukkan keberadaan dokumen rekam medis disimpan saat kembali.

Faktor lain yang diduga menjadi penyebab terjadinya *misfile* adalah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kademangan kurang memadai. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan petugas yang mengatakan bahwa tidak adanya SOP yang jelas mengenai sistem telusur berkas rekam medis yang hilang sehingga apabila terdapat berkas yang hilang atau tidak ada pada tempatnya maka petugas akan membuat rekam medis yang baru. Tidak adanya SOP tidak sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu setiap pelayanan kesehatan dalam menjalankan kegiatan harus disertai SOP yang jelas (Kemenkes, 2014). Menurut Kurniawati dan Asfawi, (2015) membuat dokumen rekam medis yang baru untuk dokumen yang mengalami *misfile* dapat mengakibatkan riwayat penyakit pasien menjadi tidak berkesinambungan.

Ruang penyimpanan serta rak penyimpanan juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadi *misfile* (Anggraeni, 2013). Hasil studi pendahuluan didapatkan ukuran ruangan hanya sebesar 2 m x 1,5 m dan hanya terdapat 1 laci penyimpanan dan 1 rak penyimpanan yang penuh dan dokumen rekam medis berdesakan di dalam rak penyimpanan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan petugas yang mengatakan bahwa petugas mengalami kesulitan dalam melihat nomor rekam medis dengan jelas. Hal ini dikarenakan letak berkas yang saling berdempetan dan sesak. Berdasarkan standar Depkes RI (2006) alat penyimpanan berkas hendaknya menggunakan rak terbuka (*Open Self File Unit*) agar petugas dapat mengambil dan menyimpan berkas rekam medis lebih cepat.

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan peneliti dapat dirumuskan faktor penyebab dugaan sementara terjadinya *misfile* adalah Disiplin petugas, (Faktor Internal) dan fasilitas kerja dan motivasi (Faktor eksternal). Peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor Penyebab Kejadian *Misfile* di Puskesmas Kademangan Kabupaten Bondowoso". Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui penyebab kejadian *misfile* dari faktor eksternal dan internal petugas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab kejadian *misfile* yang terjadi di Puskesmas Kademangan Bondowoso dari faktor eksternal dan internal petugas.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab *missfile* berkas rekam Puskesmas Kademangan berdasarkan teori kinerja menurut Mangkunegara (2010) yaitu dari faktor eksternal dan faktor internal petugas yang meliputi disiplin petugas, fasilitas kerja serta motivasi dari pimpinan, prioritas masalah menggunakan USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).

2.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepala rekam medis, petugas *filing* berjumlah 1 orang dan petugas pendaftaran berjumlah 2 orang

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Observasi disertai dengan pedoman observasi yang dilakukan kepada subjek yang bertujuan untuk menggali dan mencatat informasi terkait kinerja petugas pendaftaran dan *filing*. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data secara mendalam dimana dilakukan dengan cara *face to face* antara peneliti dengan responden. Dokumentasi yang merupakan bukti penunjang dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan serta USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) digunakan untuk menentukan prioritas penyebab masalah *misfile*.

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan memaparkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti selanjutnya menganalisis prioritas penyebab masalah dengan metode USG dan melakukan upaya perbaikan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Menganalisis Faktor Internal sebagai Faktor Penyebab Kejadian *Misfile* dalam Kegiatan Penyimpanan di Puskesmas Kademangan Bondowoso.

Faktor internal merupakan keadaan yang berasal dari dalam diri seseorang yang menyangkut sifat seseorang, misal kinerja seseorang baik karena orang tersebut memiliki tipe pekerja keras yang dalam hal ini dapat dikaitkan dengan kedisiplinan petugas karena seseorang yang disiplin mampu mengerjakan tugas dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Pande dan Mulyawan (2013) yang menyatakan bahwa disiplin adalah salah satu contoh dari faktor internal kinerja petugas. Disiplin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan atau pedoman yang ada terkait penyimpanan berkas rekam medis. Adapun prosedur atau SOP dari pengambilan dan penyimpanan berkas adalah menggunakan tracer.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa pada petugas rekam medis khususnya bagian penyimpanan di Puskesmas Kademangan Bondowoso belum melaksanakan kegiatan penyimpanan dan pengambilan berkas rekam medis sesuai dengan SOP secara maksimal. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil wawancara hanya ada 1 petugas yang melaksanakan kegiatan penyimpanan dan pengambilan berkas rekam medis sesuai dengan SOP yang ada yaitu menggunakan tracer sedangkan petugas lainnya masih belum menggunakan tracer. Berdasarkan hasil observasi didapati bahwa petugas kurang disiplin karena dalam penyimpanan berkas rekam medis petugas tidak menggunakan tracer sesuai dengan pedoman atau *Standart Operational Procedure* (SOP) penyimpanan berkas rekam medis yang ada di Puskesmas Kademangan Bondowoso. Salah satu alasan ketidaksiplinan petugas dalam menggunakan tracer karena petugas sudah terbiasa tidak menggunakan tracer. Kebanyakan petugas juga beranggapan bahwa penggunaan tracer akan membuat proses kegiatan pelayanan menjadi lama. Hal tersebut menyebabkan menyebabkan berkas rekam medis yang mengalami *misfile* bertambah dari hari ke hari karena petugas tidak mengetahui berkas rekam medis yang keluar sudah kembali atau belum. Hal ini sesuai dengan penelitian

Budi (2011) yang menyatakan bahwa salah satu dampak tidak digunakannya tracer adalah *misfile*.

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa petugas masih belum dapat menggunakan tracer secara maksimal, dengan kata lain disiplin kerja petugas terkait penggunaan tracer masih kurang. Menurut Wibowo (2010) disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan didalam suatu organisasi. Jusman (2013) juga menyatakan bahwa disiplin petugas yang baik dalam bekerja dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga penting bagi petugas rekam medis khususnya petugas penyimpanan untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan disiplin. Salah satu cara dalam peningkatan disiplin petugas adalah melalui pendidikan pelatihan. Keberhasilan pelatihan untuk pengembangan kualitas sumber daya manusia akan dapat meningkat dan berkembang.

3.2 Menganalisis Faktor Eksternal Sebagai Faktor Penyebab Kejadian *Misfile* dalam Kegiatan Penyimpanan di Puskesmas Kademangan Bondowoso

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari lingkungan seseorang yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, salah satunya adalah fasilitas kerja dan motivasi pimpinan (Mangkunegara, 2010). Fasilitas dalam hal ini dapat dikaitkan dengan *Standart Operational Procedure* (SOP), ruang penyimpanan (*filing*) serta rak penyimpanan. Selanjutnya akan dijelaskan satu persatu mengenai faktor eksternal pada uraian berikut:

3.2.1 . *Standart Operational Procedure* (SOP)

Puskesmas Kademangan telah memiliki SOP yang berhubungan dengan sistem pengelolaan berkas rekam medis khususnya peminjaman berkas rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa saat ini Puskesmas Kademangan Bondowoso belum memiliki SOP yang mengatur tentang pengembalian berkas rekam medis. Sehingga dalam pengembalian berkas rekam medis tidak ada peraturan yang lebih ketat dalam penjagaannya. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu setiap pelayanan kesehatan dalam menjalankan kegiatan harus disertai SOP yang jelas (Kemenkes, 2010) .

Perlu diingat meskipun prosedur kerja yang dibuat sudah baik, apabila orang yang melaksanakannya belum mengerti atau belum berpengalaman maka hasilnya juga tidak akan memuaskan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara juga diketahui di Puskesmas kademangan meskipun terdapat SOP terkait peminjaman berkas rekam medis tetapi petugas masih belum memahami dan mengerti isi dari SOP tersebut. Penyebab petugas belum mengerti terkait SOP yaitu karena belum pernah dilakukannya sosialisasi terkait SOP.

SOP untuk bisa dilakukan dengan baik perlu dilakukan pengenalan, salah satunya dengan sosialisasi SOP. Sosialisasi SOP merupakan proses memperkenalkan atau mengajarkan tata cara atau langkah-langkah suatu prosedur. Sosialisasi SOP penting dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman pelaksana sehingga penerapan SOP dapat berjalan dengan baik (Nugraheni and Budiatmo, 2014). Oleh karena itu agar proses pekerjaan terlaksana dengan baik maka perlu diadakan sosialisasi rutin kepada petugas rekam medis di Puskesmas Kademangan Bondowoso. Sosialisai tentang Standart Operational Procedure (SOP) dapat membantu untuk mengoptimalkan kinerja petugas dalam mengelolah dokumen rekam medik tersebut. Hal ini dimaksud untuk menghindari kemungkinan terjadi kesalahan dalam mengelolah berkas rekam medis salah satunya terjadiya kejadian *misfile* (Kesalahan letak dan kehilangan berkas rekam medis).

3.2.2 . Ruang Penyimpanan (*Filing*)

Ruang penyimpanan merupakan sebuah ruangan yang digunakan untuk menyimpan dokumen rekam medis. Ruang penyimpanan di Puskesmas kademangan Bondowoso menggunakan system sentralisasi dimana dokumen rekam medis rawat inap, rawat jalan dan Unit Gawat Darurat (UGD) dijadikan satu di dalam satu ruangan. Lokasi ruang penyimpanan di Puskesmas Kademangan bersebelahan dengan loket pendaftaran rawat jalan. Hal ini sesuai dengan persyaratan Kemenkes (2014) yang menyatakan bahwa letak ruang rekam medis harus memiliki akses yang mudah dan cepat ke poli maupun IGD. Meskipun ruang penyimpanan rekam medis berdekatan dengan loket pendaftaran, terdapat hambatan lain yang menyebabkan proses pencarian dokumen rekam medis menjadi terhambat.

Salah satu hambatan lain yaitu kondisi ruang penyimpanan di Puskesmas Kademangan Bondowoso yang tidak luas serta masih digunakan sebagai tempat penyimpanan barang yang tidak ada kaitannya dengan rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dampak dari kondisi ruang penyimpanan tersebut yaitu petugas merasa kesusahan dan tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan di ruang penyimpanan di Puskesmas Kademangan Bondowoso. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa jarak dua buah rak untuk lalu lalang di ruang rekam medis adalah kurang lebih 70 cm dengan rak rekam medis yang tidak berhadapan. Rak berkas rekam medis memiliki tinggi 5 laci. Menurut Depkes (2006) bahwa jarak antara 2 (dua) buah rak untuk lalu lalang dianjurkan selebar 90 cm, jika menggunakan lima laci satu baris. Hal tersebut menyebabkan petugas menjadi kesulitan berlalu lalang sehingga menjadi salah satu faktor terjadinya *misfile* di Puskesmas Kademangan Bondowoso. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Oktavia (2018) yang menyatakan bahwa dampak dari ruang penyimpanan yang sesuai dengan standar dapat mengurangi kenyamanan petugas dalam kegiatan penyimpanan berkas rekam medis sehingga dapat menjadi penyebab meningkatnya kejadian *misfile*.

3.2.3 . Rak Penyimpanan

Rak penyimpanan digunakan untuk menyimpan berkas rekam medis yang masih aktif. Rak penyimpanan untuk rawat jalan di Puskesmas Kademangan berupa laci yang terdiri dari 20 sub. Setiap sub laci tidak memiliki ketentuan khusus dalam kapasitas penyimpanan berkas rekam medis, biasanya terisi kurang lebih hingga 1000 berkas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara petugas mengatakan bahwa rak penyimpanan masih kurang untuk menyimpan berkas rekam medis karena kunjungan pasien baru yang semakin hari semakin meningkat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa faktor lain yang menyebabkan rak penyimpanan penuh yaitu belum dilakukannya retensi atau pemusnahan sejak tahun 2008 hingga saat ini. Keadaan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Depkes RI (2008) yang berbunyi rekam medis pada sarana pelayanan kesehatan non rumah sakit wajib disimpan sekurang-kurangnya dua tahun terhitung sejak tanggal terakhir pasien berobat, setelah melampaui dua tahun maka berkas dapat dimusnahkan.

Dampak dari rak penyimpanan yang berisi banyak berkas ialah petugas merasakan kesusahan ketika mencari berkas karena berkas yang ada saling berdempatan. Hal tersebut dapat menyebabkan petugas kesulitan dalam mencari berkas. Hal ini sejalan dengan penelitian Oktavia (2018) yang mengatakan bahwa rak penyimpanan menjadi factor penyebab *misfile* karena rak penyimpanan yang terlalu banyak menyimpan dokumen rekam medis dapat menyusahkan petugas sehingga petugas kurang teliti dalam melakukan proses pencarian.

3.2.4 . Motivasi Pimpinan

Sikap pemimpin yang dapat mendorong pegawai dalam melakukan pekerjaan disebut motivasi. Motivasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah motivasi yang berasal dari pimpinan yang dapat berupa *punishment* ataupun *reward*. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas bahwa di Puskesmas Kademangan Kabupaten Bondowoso belum pernah mendapatkan *reward* dalam bentuk apapun seperti insentif, penghargaan ataupun pujian begitu pula dengan *punishment*. Menurut petugas *punishment* diberikan apabila melakukan kesalahan maka pemimpin hanya memberikan teguran dan peringatan tanpa adanya sanksi khusus sedangkan untuk evaluasi tidak secara rutin dilakukan begitu juga dengan penghargaan.

Pengelolaan rekam medis di Puskesmas Kademangan Bondowoso mengenai sikap kepemimpinan dari pemimpin masih belum sesuai dengan keinginan petugas. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam bekerja khususnya pada bagian penyimpanan berkas rekam medis. Dengan tidak adanya peraturan yang kuat serta tidak di dukung dengan motivasi pimpinan, petugas dapat bertindak sewenang-wenangnya bahkan kebijakan yang telah di buat tidak akan terlaksana dengan dan petugas juga akan sering melakukan kesalahan khususnya dalam kegiatan penyimpanan rekam medis (*filig*). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Subagia (2017) yang menyatakan bahwa motivasi juga dapat berakibat *misfile* karena kebijakan atau procedure yang di buat tidak dapat terlaksana dengan baik dikarenakan sikap pimpinan yang kurang tegas seperti tidak adanya *punishment* atau hukuman atau pendorong semangat petugas dalam bekerja seperti *reward* atau motivasi.

3.3 Menganalisis Faktor Prioritas Dan Upaya Penyelesaian Penyebab Kejadian *Misfile* dalam Kegiatan Penyimpanan Di Puskesmas Kademangan Bondowoso

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penentuan prioritas penyebab masalah kejadian *misfile* menggunakan metode *Urgency, Seriousness, Growth* (USG). Metode ini merupakan satu alat untuk menyusun urutan prioritas permasalahan yang harus diselesaikan. Caranya dengan menentukan tingkat kegawatan, keseriusan, dan perkembangan permasalahan. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dibahas sebelumnya permasalahan yang terdapat di Puskesmas Kademangan Bondowoso yang menjadi faktor penyebab kejadian *misfile* bagian filing berkas rekam medis adalah sebagai berikut :

1. Disiplin petugas masih kurang
2. SOP yang tersedia tidak lengkap
3. Pelaksanaan SOP di Puskesmas Kademangan khususnya SOP terkait peminjaman berkas rekam medis tidak pernah disosialisasikan
4. Luas ruang penyimpanan yang sempit
5. Rak penyimpanan yang berupa laci dan sulit untuk dibuka
6. Sikap pemimpin yang kurang memberikan evaluasi, *punishment* dan *reward*

Langkah berikutnya adalah melakukan *scoring*. Permasalahan yang ditemukan selama penelitian kemudian akan dilakukan perbandingan untuk mendapatkan urutan prioritas permasalahan dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Perbandingan tersebut kemudian akan dilakukan penjumlahan skor. Skor tersebut didapat dari masing-masing permasalahan untuk mengetahui permasalahan yang menjadi prioritas utama penyebab masalah. serta memberikan saran mengenai prioritas masalah yang didapat. Berdasarkan hasil *scoring* tersebut nantinya dapat diketahui ranking dari indikator yang menjadi prioritas utama permasalahan tersebut. Berikut merupakan hasil *scoring* beserta ranking:

Tabel 2. Hasil *scoring* Prioritas Permasalahan

| Masalah | <i>Urgency</i> | <i>Seriousness</i> | <i>Growth</i> | Total | Ranking |
|---|----------------|--------------------|---------------|-------|---------|
| Disiplin petugas yang masih kurang | 13 | 11 | 14 | 38 | II |
| SOP yang tersedia tidak lengkap | 7 | 7 | 3 | 17 | VI |
| Pelaksanaan SOP di Puskesmas Kademangan khususnya SOP terkait peminjaman berkas rekam medis tidak pernah disosialisasikan | 11 | 9 | 11 | 31 | III |
| Luas ruang penyimpanan yang sempit | 8 | 9 | 8 | 25 | V |
| Rak penyimpanan yang berupa laci dan sulit untuk dibuka | 7 | 9 | 10 | 26 | IV |
| Sikap pemimpin yang kurang memberikan evaluasi, <i>punishment</i> dan <i>reward</i> | 14 | 14 | 14 | 42 | I |

Berdasarkan hasil *scoring* USG di dapatkan bahwa prioritas penyebab masalah terjadinya *misfile* di Puskesmas Kademangan Bondowoso adalah motivasi pimpinan yaitu dalam memberikan dukungan atau *reward* maupun *punishment* apabila petugas tidak menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku dengan jumlah skor 42 . Kurangnya motivasi pimpinan dapat menyebabkan petugas kurang disiplin dalam mengerjakan pekerjaannya. Berdasarkan prioritas penyebab masalah, peneliti memberikan kesempatan kepada informan untuk menanggapi serta memberi saran mengenai upaya penyelesaian masalah tersebut.

Solusi yang di sepakati oleh peserta diskusi di Puskesmas Kademangan Bondowoso adalah pimpinan diharapkan dapat memberikan *reward* yang dapat berupa bonus (insentif), penghargaan ataupun sekedar pujian kepada petugas yang dapat melakukan pekerjaannya dengan tepat khususnya di bagian penyimpanan berkas rekam serta adanya *punishment* yang dapat berupa teguran atau sanksi lainnya terhadap petugas yang melakukan kesalahan saat bekerja. Memberikan *punishment* maupun *reward* kepada petugas rekam medis khususnya pada bagian penyimpanan sehingga diharapkan terciptanya kedisiplinan petugas dalam mengerjakan pekerjaannya. Terciptanya kedisiplinan petugas penyimpanan dalam melakukan

pekerjaan dapat membuat kegiatan pengolahan rekam medis bagian penyimpanan berjalan dengan maksimal. Solusi lain dari hasil diskusi adalah pimpinan diharapkan melakukan evaluasi secara rutin dengan membuka forum pendapat yaitu berupa diskusi maupun dengar pendapat antara pimpinan dan bawahan agar tercipta suasana yang musyawarah serta tidak adanya kesenjangan antara petugas dan pimpinan. Hal ini diharapkan mampu mengurangi kejadian *misfile* di Puskesmas Kademangan.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan dari penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kejadian *Misfile* di Puskesmas Kademangan Bondowoso dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Masalah yang ditimbulkan dari faktor internal adalah kedisiplinan petugas di Puskesmas Kademangan Bondowoso masih kurang.
- b. Masalah yang di timbulkan dari faktor eksternal (Fasilitas Kerja) yaitu SOP yang tersedia di Puskesmas Kademangan Bondowoso tidak lengkap, pelaksanaan SOP khususnya SOP peminjaman yang tidak pernah disosialisasikan sebelumnya oleh pimpinan, luas penyimpanan yang sempit serta tidak sesuai standar, rak penyimpanan yang berupa laci dan sulit untuk di buka.
- c. Masalah yang ditimbulkan dari faktor eksternal (Motivasi pimpinan) yaitu sikap pemimpin yang kurang memberikan evaluasi, *punishment*, dan *reward*
- d. Berdasarkan hasil metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) prioritas permasalahan yang menyebabkan *misfile* pada bagian penyimpanan di Puskesmas Kademangan adalah sikap pemimpin yang kurang memberikan evaluasi, *punishment*, dan *reward*.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Faktor- Faktor Penyebab Kejadian *misfile* di Puskesmas Kademangan Bondowoso, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Diterapkan peraturan yang tegas guna mendisiplinkan petugas sehingga semua pekerjaan akan terlaksanan dengan optimal sehingga mutu pelayanan akan meningkat
- b. Menyusun SOP terkait penyimpanan atau pengembalian berkas rekam medis di Puskesmas Kademangan Bondowoso
- c. Mensosialisasikan kepada petugas rekam medis yang terkait dengan Standart Procedure Operational (SPO) peminjaman secara rutin dilaksanakan setiap 1 sampai 3 bulan sekali.
- d. Pihak puskesmas sebaiknya memindahkan barang yang tidak ada kaitannya dengan rekam medis pada ruang penyimpanan berkas rekam medis serta mempertimbangkan penambahan ruang penyimpanan
- e. Pihak puskesmas Kademangan Bondowoso sebaiknya mempertimbangkan penambahan jumlah rak penyimpanan berkas rekam medis
- f. Pimpinan diharapkan rutin memberikan evaluasi, *reward* dan *punishment* kepada petugas rekam medis untuk meminimalkan terjadinya *misfile* di ruang *filing*.
- g. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu untuk dapat menyusun rencana strategis sebagai upaya menurunkan angka kejadian *misfile* di Puskesmas Kademangan Bondowoso.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Puskesmas Kademangan Bondowoso beserta seluruh petugas rekam medis yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga saya mendapatkan ilmu baru dan dapat menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada ibu Rossalina Adi Wijayanti,S.KM,M.Kes selaku pembimbing saya yang telah membimbing saya hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

Anggraeni, R. I. A. 2013. *Tinjauan Pengendalian Missfile Dokumen Rekam Medis Di Filing Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Semarang tahun 2013*. Skripsi. UDINUS Repository. <http://eprints.dinus.ac.id/7893/> [19 Februari 2019].

-
- Budi, C. 2011 *Manajemen Unit Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Cahyaningias, H. 2016. *Evaluasi Pengelolaan Filing Rekam Medis Rawat Jalan Untuk Pencegahan Missfile Di RSUD Majenang Kabupaten Cilacap Tahun 2016*. Skripsi. UDINus Repository. <http://eprints.dinus.ac.id/20271/>. [27 Januari 2019]
- Depkes RI. 2006. *Buku Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis*. Jakarta.
- Depkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta.
- Kemenkes. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta
- Kemenkes. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tentang Puskesmas*. Jakarta.
- Kurniawati, A. dan Asfawi, S. 2015. Analisis Deskriptif Faktor Penyebab Kejadian Missfile di Bagian Filling Rawat Jalan RSUD Dr. M. Ashari Pemalang Tahun 2015. Skripsi. UDINus Repository. <http://eprints.dinus.ac.id/17447/>. [20 Februari 2019].
- Mangkunegara, A. P. (2010) *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Rfika Aditama.
- Nugraheni, R. dan Budiarmo, A. 2014. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol 3. No. 2. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5194/5000>. [9 Mei 2019].
- Oktavia, N., Djusmalinar dan Fitrah. 2018. *Analisis Penyebab Terjadinya Missfile Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di Ruang Penyimpanan (Filling) RSUD Kota Bengkulu Tahun 2017*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, Vol. 6 No.2 Oktober 2018. <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/190>. [15 Februari 2019].
- Pande, K. dan Mulyawan. 2013. *Hubungan Faktor Internal Dengan Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar*. Artikel Penelitian Community Health Volume 1 No. 3 Juli 2013. <https://www.neliti.com/publications/44358/hubungan-faktor-internal-dengan-kinerja-pegawai-di-rumah-sakit-umum-daerah-wanga> [20 November 2019].
- Rustiyanto, E. and R., W. A. 2011. *Manajemen Filing Dokumen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Permata Indonesia.
- Simanjuntak, E. dan Sirait, L. W. O. 2018. *Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Missfile Di Bagian Penyimpanan Berkas Rekam Medis Rumah Sakit Mitra Medika Medan Tahun 2017*. Jurnal ilmiah perekam dan informasi kesehatan IMELDA vol 3, No.1 Februari 2018. <http://ojs.stikes-imelda.ac.id/index.php/jipdik/article/view/48>. [8 Maret 2019].
- Subagia, M. 2017 *Analisis Prioritas Faktor Penyebab Kejadian Misfile Di Bagian Filling Unit Rekam Medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Srikandi IBI Jember*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Wibowo. 2010 *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.