

TINJAUAN KETIDAKLENGKAPAN RESUME MEDIS RAWAT INAP PESERTA JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) GUNA MENUNJANG KUALITAS PENGKLAIMAN DI RSUP Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG

Suharto¹⁾, Luqmanul Hakim²⁾
Rekam Medis & Informasi Kesehatan, Politeknik TEDC^{1),2)}
Email: suharto@poltektedc.ac.id¹⁾, bsatriagara@gmail.com²⁾

Abstrak

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung ditemukan ketidaklengkapan pengisian resume medis yaitu pengisian diagnosa tambahan, nama dan tanda tangan dokter, tindakan tambahan dan resume tidak ada dalam berkas sehingga dapat menghambat proses pengklaiman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengisian resume medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Sampel diambil dari periode Oktober 2019 – Desember 2019 sebanyak 255 sampel menggunakan perhitungan tabel sugiyono. Populasi lembar resume medis selama 3 bulan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah sebanyak 9.696 berkas. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, metode wawancara, metode studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terdapat 255 resume pasien rawat inap peserta JKN yang diteliti penulis menemukan data ketidaklengkapan tertinggi yaitu Nama dan Tanda Tangan Dokter sebanyak 125 atau 49%. Data kelengkapan tertinggi adalah lembar resume yang ada dalam berkas dan terisi sebanyak 223 atau 87%. RSUP Dr Hasan Sadikin belum mempunyai standar prosedur operasional (SPO) mengenai kelengkapan pengisian resume medis rawat inap. Ketidaklengkapan pengisian resume medis akan mempengaruhi kualitas pengklaiman, terlambatnya proses pengklaiman hal ini dapat merugikan rumah sakit. Penulis menyarankan agar dibuatkan Standar Prosedur Operasional (SPO) kelengkapan resume medis dan memberikan teguran serta sanksi kepada Kelompok Staf Medis (KSM) yang tidak patuh.

Kata Kunci: Klaim, Kualitas, Resume Medis.

Abstract

Based on preliminary study in RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung found incompleteness of medical resume replenishment of additional diagnosis, doctor's name and signature, additional actions and resumes are not in the file so it can impede the process of claim. The purpose of this research is to know the filling of medical resumes in RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. The method used is a quantitative descriptive method. Samples were taken from the period of October 2019 – December 2019 as many as 255 samples using Sugiyono table calculations. The 3-month medical resume sheet population in RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung is a total of 9,696 files. The data collection techniques used are observation methods, interview methods, literature study methods, and documentation. The results of research conducted by the author at Dr. RSUP Hasan Sadikin Bandung, there were 255 resumes of JKN hospitalized patients examined by the authors who found the highest incompleteness data, namely the Name and Signature of the Doctor as much as 125 or 49%. The highest completeness data is the resume sheet that is in the file and is filled in 223 or 87%. Dr. Hasan Sadikin Hospital does not yet have a standard operating procedure (SPO) regarding the completeness of filling inpatient medical resumes. The incomplete filling of medical resumes will affect the quality of the claim, the delay in the claim process can be detrimental to the hospital. The author recommends that a Standard Operating Procedure (SPO) be made for completing the medical resume and giving warning and sanctions to non-compliant Medical Staff Groups.

Keywords: Claims, Quality, Medical Resume

I. PENDAHULUAN

Resume medis pasien pulang atau ringkasan pulang pasien merupakan ringkasan dari seluruh masa perawatan dan pengobatan pasien sebagaimana yang telah diupayakan oleh tenaga kesehatan dan pihak terkait. Informasi yang terdapat di dalamnya adalah mengenai jenis perawatan yang diterima pasien, reaksi tubuh terhadap pengobatan, kondisi saat pulang serta tindak lanjut pengobatan setelah pulang perawatan (Hatta, 2017).

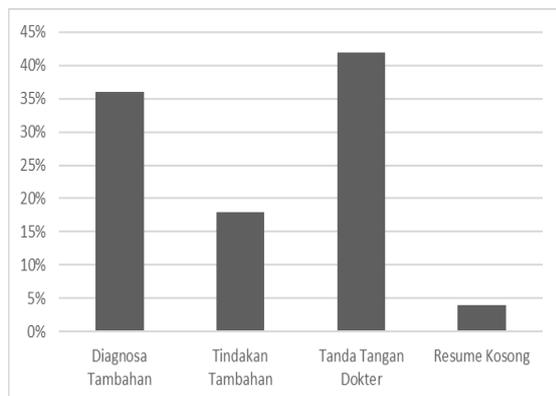
Menurut Peraturan Presiden RI No.82 Tahun 2018 Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang

diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatan yang dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Resume medis merupakan syarat verifikasi klaim berbasis INA-CBG's. Resume medis harus mencantumkan diagnosa dan prosedur serta di tanda tangani oleh dokter penanggung jawab pasien (DPJP). Ketidak lengkapan resume medis menjadi salah satu masalah karena resume medis dapat memberikan informasi terinci tentang apa yang sudah terjadi selama pasien dirawat di rumah sakit

sehingga berdampak pada kualitas pengklaiman serta layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis laksanakan pada bulan Januari 2019 di Instalasi Rekam Medis RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Penulis mengambil data primer pada bulan September 2019 sebanyak 50 Berkas.



Gambar 1. Persentase Ketidaklengkapan Resume Medis

Berdasarkan gambar di atas ketidaklengkapan dari sampel 50 berkas tersebut di antaranya : 18 berkas atau 36% Diagnosa Tambahan tidak lengkap, 9 berkas atau 18% Tindakan Tambahan tidak lengkap, 21 berkas atau 42% nama dan tanda tangan dokter tidak lengkap dan 2 berkas atau 4% resume kosong.

Dari data tersebut dapat disimpulkan adanya formulir resume medis yang tidak lengkap dalam pengisiannya sehingga berpotensi menghambat proses klaim dalam kaitannya dengan kualitas pengklaiman, maka penulis tertarik untuk melakukan observasi dengan mengangkat judul "TINJAUAN KETIDAKLENGKAPAN PENGISIAN RESUME MEDIS RAWAT INAP PESERTA JKN (JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) GUNA MENUNJANG KUALITAS PENGKLAIMAN DI RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG".

II. LANDASAN TEORI

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rekam Medis tidak hanya sekedar kegiatan pencatatan, akan tetapi mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penyelenggaraan rekam medis yang diawali pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medis, pengolahan data, dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas rekam medis dari tempat penyimpanan (Depkes, 2006).

Catatan medis disebut lengkap apabila telah berisi seluruh informasi tentang pasien, termasuk

resume medis dan seluruh hasil pemeriksaan penunjang. Catatan medis disebut akurat apabila isinya konsisten dengan pelayanan kesehatan yang telah diberikan pada pasien dimana resume medis adalah ringkasan dari kronologis penyakit pasien dari awal masuk sampai keluar rumah sakit (Depkes, 2006).

Ringkasan riwayat pasien pulang (Resume) yang dibuat harus singkat dan hanya menjelaskan informasi penting tentang penyakit, pemeriksaan yang dilakukan dan pengobatannya. Resume juga harus ditandatangani oleh dokter yang merawat, bagi pasien yang meninggal tidak dibuat resume, tetapi dibuat laporan sebab kematiannya. Tujuan dibuatnya resume adalah untuk memenuhi permintaan dari badan-badan resmi atau perorangan tentang perawatan pasien, misalnya dari perusahaan asuransi (dengan persetujuan pemimpin) dan sebagai bahan penelitian di rumah sakit (Depkes, 2008).

Program jaminan kesehatan nasional (JKN) adalah suatu program pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (UU SJSN). Program ini merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk melalui badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan. Implementasi program JKN oleh BPJS kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014 (UU SJSN, 2012).

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Bentuknya berupa survei, studi korelasi dan studi pengembangan (Abd. Nasir, 2011).

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut metode positivistic karena berlandaskan pada filsafah. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiono, 2017).

Penelitian ini dengan mengambil populasi 3 bulan berjalan pengerjaan klaim yaitu pada periode bulan Oktober sampai dengan Desember 2019 sebanyak 9.696 berkas resume medis rawat inap peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Teknik sampel yang digunakan adalah sampel random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standar Prosedur Operasional Kelengkapan Pengisian Formulir Resume Medis Pasien Rawat Inap Peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Menurut Permenkes RI No.512/MENKES/PE/IV/2007 Standar Prosedur Operasional adalah suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana standar prosedur operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsesus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung belum mempunyai Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai pengisian resume medis pasien rawat inap. Mengingat pentingnya Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk pengisian lembar resume medis yang berfungsi untuk menjelaskan agar petugas kesehatan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan yang seharusnya dikerjakan dan tidak menyimpang dari aturan yang ditetapkan oleh rumah sakit.

B. Ketidaklengkapan Pengisian Formulir Resume Medis Rawat Inap Peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung telah dilakukan analisis sampel yang diperoleh sebanyak 255 Berkas Rekam Medis. Pengisian lembar resume medis pasien rawat inap peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung masih belum optimal karena masih ditemukan sebanyak 76% ketidaklengkapan pengisian yang menghambat proses klaim.

Untuk menghitung ketidaklengkapan pengisian pada lembar resume medis penulis menggunakan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 1. Presentase Pengisian Lembar Resume Medis Rawat Inap Peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

| No | Bulan | Pengisian Formulir Resume Medis | | | | Jumlah |
|--------------|----------|---------------------------------|-----|---------------|-----|--------|
| | | Lengkap | | Tidak Lengkap | | |
| | | Σ | % | Σ | % | |
| 1 | Oktober | 21 | 25% | 64 | 75% | 85 |
| 2 | November | 20 | 24% | 65 | 76% | 85 |
| 3 | Desember | 19 | 22% | 66 | 78% | 85 |
| Jumlah Total | | 60 | 24% | 195 | 76% | 255 |

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan tabel 1 diatas data ketidaklengkapan pengisian lembar resume medis rawat inap peserta JKN pada bulan Oktober 2019

sampai Desember 2019 dari sampel sebanyak 255 berkas diperoleh data kelengkapan sebanyak 60 berkas atau 24% dan data ketidaklengkapan sebanyak 195 berkas atau 76%. Untuk memudahkan proses analisis penulis membagi total sampel sebanyak 255 berkas menjadi 85 berkas perbulannya.

Tabel 2. Data Pengisian Lembar Resume Medis Rawat Inap Peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Bulan Oktober 2019

| No | Data | Pengisian Formulir Resume Medis | | | | Jumlah Total |
|----|-------------------------------------|---------------------------------|-----|---------------|-----|--------------|
| | | Lengkap | | Tidak Lengkap | | |
| | | Σ | % | Σ | % | |
| 1 | Diagnosa Tambahan | 55 | 65% | 30 | 35% | 85 |
| 2 | Tindakan/Prosedur | 65 | 76% | 20 | 24% | 85 |
| 3 | Nama dan Tanda Tangan Dokter | 55 | 65% | 30 | 35% | 85 |
| 4 | Resume tidak diisi/Tidak ada resume | 81 | 65% | 4 | 5% | 85 |

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan tabel 2 diatas data pengisian lembar resume medis rawat inap peserta JKN pada bulan Oktober 2019 dengan sampel 85 berkas diperoleh data kelengkapan diagnosa tambahan sebanyak 55 berkas atau 65%, tindakan / prosedur sebanyak 65 berkas atau 76%, Nama dan tanda tangan dokter sebanyak 55 berkas atau 65% dan resume tidak diisi / tidak ada resume sebanyak 81 berkas atau 95%. Dan data ketidaklengkapan untuk diagnosa tambahan sebanyak 30 berkas atau 35%, tindakan / prosedur sebanyak 20 berkas atau 24%, Nama dan tanda tangan dokter sebanyak 30 berkas atau 35% dan resume tidak diisi / tidak ada resume sebanyak 4 berkas atau 5%.

Tabel 3. Data Pengisian Lembar Resume Medis Rawat Inap Peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Bulan November 2019.

| No | Data | Pengisian Formulir Resume Medis | | | | Jumlah Total |
|----|------------------------------|---------------------------------|-----|---------------|-----|--------------|
| | | Lengkap | | Tidak Lengkap | | |
| | | Σ | % | Σ | % | |
| 1 | Diagnosa Tambahan | 57 | 67% | 28 | 33% | 85 |
| 2 | Tindakan/Prosedur | 59 | 69% | 26 | 31% | 85 |
| 3 | Nama dan Tanda Tangan Dokter | 46 | 54% | 39 | 46% | 85 |

| | | | | | | |
|---|-------------------------------------|----|-----|----|-----|----|
| 4 | Resume tidak diisi/Tidak ada resume | 73 | 86% | 12 | 14% | 85 |
|---|-------------------------------------|----|-----|----|-----|----|

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan tabel 3 diatas data pengisian lembar resume medis rawat inap peserta JKN pada bulan November 2019 dengan sampel 85 berkas diperoleh data kelengkapan diagnosa tambahan sebanyak 57 berkas atau 67%, tindakan / prosedur sebanyak 59 berkas atau 69%, Nama dan tanda tangan dokter sebanyak 39 berkas atau 46% dan resume tidak diisi / tidak ada resume sebanyak 73 berkas atau 86%. Dan data ketidaklengkapan untuk diagnosa tambahan sebanyak 28 berkas atau 33%, tindakan / prosedur sebanyak 26 berkas atau 31%, Nama dan tanda tangan dokter sebanyak 46 berkas atau 54% dan resume tidak diisi / tidak ada resume sebanyak 12 berkas atau 14%.

Tabel 4. Data Pengisian Lembar Resume Medis Rawat Inap Peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Bulan Desember 2019

| No | Data | Pengisian Formulir Resume Medis | | | | Jumlah Total |
|----|-------------------------------------|---------------------------------|-----|---------------|-----|--------------|
| | | Lengkap | | Tidak Lengkap | | |
| | | Σ | % | Σ | % | |
| 1 | Diagnosa Tambahan | 55 | 65% | 30 | 35% | 85 |
| 2 | Tindakan/Prosedur | 57 | 67% | 28 | 33% | 85 |
| 3 | Nama dan Tanda Tangan Dokter | 39 | 42% | 46 | 58% | 85 |
| 4 | Resume tidak diisi/Tidak ada resume | 69 | 81% | 16 | 19% | 85 |

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4 diatas data pengisian lembar resume medis rawat inap peserta JKN pada bulan Desember 2019 dengan sampel 85 berkas diperoleh data kelengkapan diagnosa tambahan sebanyak 55 berkas atau 65%, tindakan / prosedur sebanyak 57 berkas atau 67%, Nama dan tanda tangan dokter sebanyak 36 berkas atau 42% dan resume tidak diisi / tidak ada resume sebanyak 69 berkas atau 81%. Dan data ketidaklengkapan untuk diagnosa tambahan sebanyak 30 berkas atau 35%, tindakan / prosedur sebanyak 28 berkas atau 33%, Nama dan tanda tangan dokter sebanyak 49 berkas atau 58% dan resume tidak diisi / tidak ada resume sebanyak 16 berkas atau 19%.

Tabel 5. Rekapitulasi Data Pengisian Lembar Resume Medis Rawat Inap Peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

| No | Data | Pengisian Formulir Resume Medis | | | | Jumlah Total |
|----|-------------------------------------|---------------------------------|-----|---------------|-----|--------------|
| | | Lengkap | | Tidak Lengkap | | |
| | | Σ | % | Σ | % | |
| 1 | Diagnosa Tambahan | 167 | 65% | 88 | 35% | 255 |
| 2 | Tindakan/Prosedur | 181 | 71% | 74 | 29% | 255 |
| 3 | Nama dan Tanda Tangan Dokter | 130 | 51% | 125 | 49% | 255 |
| 4 | Resume tidak diisi/Tidak ada resume | 223 | 87% | 32 | 13% | 255 |

Sumber: Penulis (2019)

Berdasarkan tabel 4 diatas data ketidaklengkapan pengisian lembar resume medis rawat inap peserta JKN pada bulan Oktober 2019 sampai Desember 2019 dari sampel sebanyak 255 berkas diperoleh data ketidaklengkapan tertinggi yaitu Nama dan Tanda Tangan Dokter sebanyak 125 atau 49%. Data kelengkapan tertinggi adalah lembar resume yang ada dalam berkas dan terisi sebanyak 223 atau 87%.

C. Pengaruh Ketidaklengkapan Resume Medis Terhadap Kualitas Pengklaiman di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1. Terhambatnya proses pengklaiman
 - a. Resume medis yang tidak lengkap mengharuskan berkas rekam medis diserahkan kepada tim SATGAS untuk dilengkapi oleh DPJP sehingga memakan waktu yang kebanyakan tidak berlangsung sebentar meninjau dari keberadaan dan keluangan waktu dokter penanggung jawab yang berkewajiban melengkapi resume.
 - b. Berkas rekam medis tidak datang bersama dengan persyaratan klaim. Biasanya yang datang terlebih dahulu adalah berkas persyaratan dari bagian akuntansi setelah itu baru berkas rekam medis menyusul dari ruangan. Meskipun datang di hari yang sama tetap menjadi kendala dikarenakan proses penyatuan berkas menjadi tugas baru bagi petugas klaim yang dimana posisi berkas rekam medis yang datang begitu menumpuk pada sore hari hingga malam bahkan sampai hari berikutnya.
2. Ketidaktepatan waktu klaim
 Formulir resume medis dikatakan berkualitas untuk pengklaiman jika diisi lengkap. Apabila formulir resume medis tidak terisi lengkap maka klaim asuransi untuk pasien tersebut tidak tepat waktu sehingga tidak dapat diajukan kepada pihak

BPJS mengingat aturannya yang tidak dipatuhi hal tersebut dapat merugikan pihak rumah sakit. Dalam kaitannya dengan kelengkapan pengisian resume medis sebagai salah satu syarat klaim di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung masih ditemukan ketidakefektifan yang berpengaruh terhadap proses klaim termasuk keterlambatan waktu klaim. Dimana masih ditemukan berkas rekam medis bulan Oktober 2019 sampai dengan Desember 2019 di bulan Februari 2020. Jika dikaitkan dengan batas waktu pengklaiman yang dimana tepat waktu pada proses pengklaiman adalah mengajukan klaim secara kolektif dan lengkap kepada pihak BPJS Kesehatan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. Dan jika dalam tanggal 10 jatuh pada hari libur. Maka pengajuan klaim dapat diajukan pada hari kerja berikutnya.

3. Memanggil sumber daya lain yang terkait dengan pengisian resume

Menganalisis rekam medis sebelum masuk tahap pengklaiman adalah salah satu tugas dari seorang coder di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Mengetahui keterkaitan setiap formulir yang ada serta mengetahui ketepatan pengisian juga menjadi sebuah kegiatan yang sudah wajib dilakukan oleh petugas klaim JKN rawat inap. Namun dilihat dari tanggung jawab dari pengisian maka banyak pihak yang ada didalamnya termasuk Kelompok Staf Medis (KSM), perawat serta perekam medis itu sendiri. Maka dari itu terjadi kesalahan atau ketidaktepatan bahkan ketidakefektifan dalam pengisian resume medis. Melibatkan pihak lain dalam tugas adalah bagian yang sudah biasa bagi petugas klaim namun dilihat dari kesibukan dan setiap pihak tidak bisa dihindari bahwa melibatkan pihak lain merupakan hal yang tidak mudah bagi pihak rekam medis yang harus menghubungi setiap pihak terkait mengingat beban kerja yang ditanggung sudah banyak.

4. Pembayaran tidak lancar

Resume medis yang tidak lengkap dan tidak layak untuk diklaim kemungkinan akan terhambat dan tidak lancar dalam proses pembayaran dari pihak BPJS. Bahkan bisa menjadi pending klaim ataupun gagal klaim ketika persyaratan klaim BPJS tidak terpenuhi, salah satunya resume yang tidak lengkap.

5. Penilaian kurang baik

Penilaian ataupun kinerja indikator mutu pihak rumah sakit dan instalasi rekam

medis terkait proses klaim akan berpengaruh kurang baik, artinya tidak maksimal baik dimata pasien, rumah sakit itu sendiri bahkan pihak BPJS.

D. Upaya Yang Dilakukan Oleh Instalasi Rekam Medis Rawat Inap RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Upaya yang dilakukan oleh instalasi rekam medis untuk mendukung kelengkapan pengisian lembar resume medis adalah sebagai berikut:

1. Membuat Standar Prosedur Operasional Mengingat pentingnya Standar Prosedur Operasional (SPO) Pengisian lembar resume medis rawat inap yang berfungsi untuk menjelaskan agar petugas kesehatan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan yang seharusnya dikerjakan dan tidak menyimpang dari aturan yang ditetapkan rumah sakit.
2. Koordinasi dengan team SATGAS Berkas yang sudah melalui proses analisis oleh petugas pendaftaran pasien pulang dan ditemukan ketidakefektifan akan masuk ke team SATGAS. Team SATGAS rekam medis terdiri dari Kelompok Staf Medis (KSM), rekam medis dan unit terkait lainnya yang bertugas setiap hari kerja. Bertugas untuk melakukan koordinasi ataupun menghubungi Kelompok Staf Medis (KSM), yang pada saat pengisian resume medis dianggap tidak lengkap dalam kaitannya dengan pengklaiman, koordinasi bisa dilakukan dengan menghubungi Kelompok Staf Medis (KSM) terkait via telepon, whatsapp, pesan singkat untuk segera mungkin melengkapi resume medis yang tidak lengkap.
3. Melakukan sosialisasi kepada Kelompok Staf Medis (KSM) tentang pentingnya kelengkapan pengisian lembar resume medis. Yang kaitannya dengan klaim. Setiap bulan ataupun pada rapat bulanan. Semua pihak yang terkait dalam proses pengklaiman agar melakukan tugasnya dengan baik sehingga terciptanya kelancaran proses klaim.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan oleh penulis di bagian sub-instalasi klaim rawat inap RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dan dari pembahasan yang telah dibahas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung belum mempunyai Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai pengisian resume medis pasien rawat inap.
2. Hasil analisis kelengkapan pengisian resume medis pasien rawat inap peserta JKN di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pada periode bulan Oktober 2019 sampai dengan Desember 2019 dari sampel sebanyak 255 formulir resume medis diperoleh data ketidakefektifan tertinggi yaitu Nama dan Tanda Tangan Dokter

- sebanyak 125 atau 49%. Data kelengkapan tertinggi adalah lembar resume yang ada dalam berkas dan terisi sebanyak 223 atau 87%.
3. Dampak yang mempengaruhi klaim apabila terdapat ketidaklengkapan pada resume medis dalam kaitannya dengan JKN, maka berkas rekam medis akan terlambat dalam proses pengklaimannya. Resume medis yang tidak lengkap mengharuskan rekam medis diserahkan kepada tim SATGAS sehingga memakan waktu yang cukup lama. formulir resume medis tidak terisi lengkap maka klaim asuransi untuk pasien tersebut tidak tepat waktu sehingga tidak dapat diajukan kepada pihak BPJS mengingat aturan yang tidak dipatuhi, hal ini dapat merugikan pihak rumah sakit. Proses pembayaran dari pihak BPJS akan terhambat dan tidak lancar apabila terdapat ketidaklengkapan salah satunya resume yang tidak lengkap akan menjadi pending klaim atau gagal klaim.
 4. Upaya mengenai ketidaklengkapan pengisian lembar resume medis yang dilakukan oleh Instalasi Rekam Medis pada dasarnya sudah berjalan dengan baik mulai dari koordinasi dengan tim SATGAS, petugas SATGAS memanggil pihak terkait, melakukan sosialisasi kepada Kelompok Staf Medis (KSM) tentang pentingnya kelengkapan pengisian lembar resume medis, semua pihak yang terkait dalam proses pengklaiman agar melakukan tugasnya dengan baik sehingga terciptanya kelancaran proses klaim.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mencoba mengajukan beberapa pemecahan masalah untuk mengatasi dan memperbaiki permasalahan yang terjadi. Adapun beberapa masukan yang dapat penulis sarankan sebagai bahan dapat penulis sarankan sebagai bahan perbaikan bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah sebagai berikut:

1. Untuk memudahkan petugas rekam medis dan pihak terkait lainnya dalam hal resume medis perlu dibuat Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai pengisian lembar resume medis rawat inap, kemudian mensosialisasikannya kepada tenaga kesehatan seperti Kelompok Staf Medis (KSM) dan perawat ruangan serta petugas rekam medis pelaksana klaim agar menganalisis secara detail setiap item mengingat pentingnya hal tersebut terhadap pengklaiman BPJS.
2. Untuk pentingnya kelengkapan pengisian resume medis dilakukan himbauan oleh pihak direksi agar lebih menekankan kepada Kelompok Staf Medis (KSM) untuk lebih mementingkan kelengkapan pengisian resume medis mengingat salah satu guna kelengkapan resume medis ini agar dapat berkualitas dan

- layak untuk diklaim, sebagai pemasukan bagi rumah sakit untuk pengganti biaya perawatan.
3. Untuk mengurangi pengaruh ketidaklengkapan pengisian resume medis sebaiknya pihak instalasi rekam medis mengingatkan kerjasama antara Kelompok Staf Medis (KSM), perawat dan tenaga rekam medis khususnya dalam pengisian lembar resume medis. Dan memberikan teguran serta sanksi kepada dokter yang tidak patuh.
 4. Untuk meningkatkan semangat kerja pihak terkait dalam hal pengisian resume medis agar memberikan penghargaan kepada Kelompok Staf Medis (KSM) yang patuh. Agar Kelompok Staf Medis (KSM) lainnya termotivasi untuk mengisi lembar resume medis dengan cepat, tepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Nasir, d. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Kedua*. Jakarta: PT Bina Rupa Aksara.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Pelayanan Kesehatan*.
- Departemen Kesehatan, Dirjen Yanmed. (2006). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta:Indonesia.
- Hatta, G. R. (2013). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Hatta, G. R. (2017). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2004).
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.269/MENKES/PER/III/2008 *Tentang Rekam Medis*. Jakarta:Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.28 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta:Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 *Tentang Pedoman Indonesia Case Base Group (INA-CBG)*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 *Tentang Kewajiban Rumah Sakit*. Jakarta: Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta:Indonesia.

- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmitta, A. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Pada Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo*. Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret.
- Peraturan Presiden RI No.19 Tahun. (2016). *Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Peraturan Presiden RI No.82 Tahun. (2018). *Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Pramadhany, W. E. (2011). *Penerapan Metode Balnced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Nirlaba (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bhayangkara Semarang)*. Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro.
- Pujihastuti, A. &. (2014). *Hubungan Kelengkapan Informasi Dengan Keakuratan Kode Diagnosis dan Tindakan Pada Dokumen Rekam Medis Rawat Inap*. Jurnal Managemen Informasi Kesehatan Indonesia.
- Purwandi, I. S. (2015). *Analisis Sifat Pekerja Informal Non PBI Yang Belum Terdaftar Program Jaminan Kesehatan Nasional (jkn) 2014 Di Kabupaten Brebes*. Tugas Akhir Unnes Journal of Public Health.
- Rustiyato, E. (2009). *Etika Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saryono. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kualitatif R&d*. Bandung: Alfabeta.
- Susan et, a. (2016). *Analisis Administrasi Klaim Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan RSUD Kota Semarang Tahun 2016*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Undang-Undang RI No.24 Tahun. (2011). *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Undang-undang RI No.36. (2009). *Tentang Kesehatan*.
- Undang-Undang RI No.40 Tahun. (2004). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Undang-Undang RI No.44 Tahun. (2009). *Tentang Rumah Sakit*.