

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETIDAKLENGKAPAN RESUME MEDIS RAWAT INAP PASIEN BPJS KESEHATAN RSI AISIYIAH KOTA MALANG

Salwa Adira Kania¹⁾, Herlinda Dwi Ningrum²⁾, Moh Wildan³⁾

*^{1,2,3)}Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Email : wawaadira@icloud.com*

ABSTRAK

Ketidaklengkapan dalam pengisian resume medis sering terjadi pada tulisan DPJP yang sulit dibaca. Sehingga para staff casemix harus bertanya lagi kepada dokter yang bertanggungjawab mengenai hal tersebut. Dari permasalahan tersebut tujuannya adalah Mengetahui faktor penyebab yang mempengaruhi ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Aiyiah Kota Malang menggunakan diagram fishbone (Manusia, Metode, Material, Mesin, dan Lingkungan). Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang. Hasil yang didapatkan yaitu faktor penyebab penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang. Faktor Manusia disebabkan oleh ketidakpatuhan, kesibukan DPJP dan tulisan DPJP di formulir resume medis yang sulit dipahami dan dibaca walaupun sudah menggunakan bolpoin tinta hitam, faktor Metode disebabkan karena prosedur yang masih belum diterapkan dengan baik sehingga masih terjadi ketidaklengkapan resume medis dan tidak ada sanksi akan hal tersebut, faktor Material tidak ditemukan kendala untuk semua material atau alat-alat yang digunakan sudah memadai, faktor Mesin tidak terdapat kendala yang terlalu serius, walaupun terjadi kendala pada koneksi internet itu tidak terlalu memengaruhi proses pengisian maupun pengklaiaman dan faktor Lingkungan tidak ditemukan kendala. Prioritas masalah terdapat pada faktor manusia dan metode yang menjadi penyebab ketidaklengkapan resume medis di RSI Aisyiyah

Kata kunci: Ketidaklengkapan Resume Medis, Rawat Inap, BPJS Kesehatan, Klaim Pending, Rumah Sakit

ABSTRACT

The incompleteness in filling out medical resumes often occurs in the illegible writing of attending physicians, making it necessary for casemix staff to inquire again to the responsible doctor about it. From this issue, the aim is to identify the influencing factors affecting the incompleteness of inpatient medical resumes of BPJS Health patients at RSI Aiyiah Kota Malang using a fishbone diagram (Man, Method, Material, Machine, and Environment). The method used in this writing is descriptive with a qualitative approach aimed at describing and analyzing the

factors causing the incompleteness of inpatient medical resumes of BPJS Health patients at RSI Aisyiyah Kota Malang. The results obtained are the factors causing the incompleteness of inpatient medical resumes of BPJS Health patients at RSI Aisyiyah Kota Malang. Human factors are caused by non-compliance, the busyness of attending physicians, and the illegible writing of attending physicians on medical resume forms, even though black ballpoint pens are used. Method factors are caused by procedures that are still not well implemented, resulting in incomplete medical resumes and no sanctions for this. Material factors did not encounter obstacles as all materials or tools used were adequate. Machine factors did not encounter serious obstacles, even if there were problems with internet connections, it did not significantly affect the filling or claiming process. Environmental factors did not encounter obstacles. The priority problem lies in human and method factors as the causes of incomplete medical resumes at RSI Aisyiyah.

Keywords: Medical Resume Incompleteness, Inpatient, BPJS Health, Pending Claims

PENDAHULUAN

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Oktober 2023 di RSI Aisyiyah Malang, dari 1115 klaim rawat inap pada bulan Januari 2023 ditemukan 53 atau 4,7% klaim pending. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Penelitian di RSI Aisyiyah Malang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tidak lengkapnya pengisian resume medis. Menurut informan sudah ada standar prosedur dalam pengisian resume medis yang sudah ditetapkan. Akan tetapi resume medis belum terkomputerisasi dan pengisiannya masih dilakukan secara manual oleh dokter setelah pasien dinyatakan pulang. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari informan lain yang mengatakan bahwa ketidaklengkapan dalam pengisian resume medis sering terjadi pada tulisan DPJP yang sulit dibaca. Sehingga para staff casemix harus bertanya lagi kepada dokter yang bertanggungjawab mengenai hal tersebut. Saat dokter berada di ruangan kesalahan dalam

pengisian resume medis tersebut dapat langsung di koreksi oleh dokter tetapi, terkadang dokter yang bertanggungjawab tidak hadir maka tidak bisa dilakukan perbaikan terhadap pengisian resume medis sehingga klaim tersebut menjadi klaim pending.

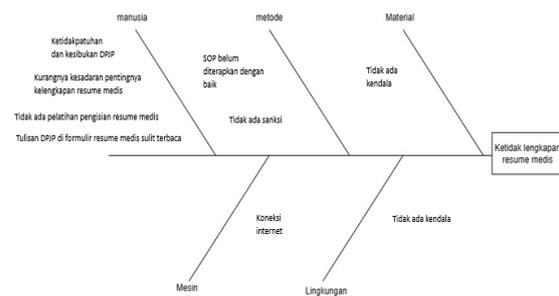
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang. Informan penelitian terbagi menjadi 2 (dua) yaitu informan kunci dan informan pendukung. dalam penelitian ini informan kunci adalah Kepala Casemix, Staff Verifikator BPJS Kesehatan dan Staff Casemix. Sedangkan informan pendukung merupakan sumber informasi yang akan mendukung informan kunci. Informan pendukung ini adalah orang-orang yang berinteraksi secara langsung

dengan informan kunci. informan pendukung dalam penelitian ini adalah DPJP. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Dengan teknik purposive ini peneliti memilih beberapa informan penelitian di bagian casemix yang mengetahui dan berpengaruh dalam pengisian resume medis dan proses pengkaiaman, agar dapat mendukung penelitian untuk memperoleh hasil penelitian yang maksimal. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang di bulan Januari 2023 yang ditinjau dari Faktor *Manusia, Metode, Material, Mesin, dan Lingkungan*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi adalah pedoman wawancara, alat tulis, telepon, dan alat perekam suara juga digunakan sebagai alat untuk wawancara. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan kepada informan penelitian dengan mengajukan pertanyaan tentang faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang di bulan Januari 2023 yang ditinjau dari faktor *Manusia, Metode, Material, Mesin, dan Lingkungan*. Metode triangulasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui

berbagai sumber. Pada penelitian ini terbagi 2 informan penelitian yaitu informan kunci (key informan) yang terdiri dari Kepala Casemix, Staff Verifikator BPJS Kesehatan dan Staff Casemix. Informan pendukung yang terdiri dari DPJP sendiri. Dalam penelitian ini triangulasi dilakukan pada informan pendukung agar dapat melakukan crosscheck mengenai kebenaran informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informan kunci (key informan).

HASIL PENELITIAN



Faktor Manusia disebabkan oleh ketidakpatuhan, kesibukan DPJP dan tulisan DPJP di formulir resume medis yang sulit dipahami dan dibaca walaupun sudah menggunakan bolpoin tinta hitam.

Faktor Metode disebabkan karena prosedur yang masih belum diterapkan dengan baik sehingga masih terjadi ketidaklengkapan resume medis dan tidak ada sanksi akan hal tersebut.

Faktor Material tidak ditemukan kendala untuk semua material atau alat-alat yang digunakan sudah memadai.

Faktor Mesin tidak terdapat kendala yang terlalu serius, walaupun terjadi kendala pada koneksi

internet itu tidak terlalu memengaruhi proses pengisian maupun pengkaiaman.

Faktor Lingkungan tidak ditemukan kendala Prioritas masalah terdapat pada Faktor Manusia dan metode yang menjadi penyebab ketidaklengkapan resume medis di RSI Aisyiyah.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam artikel bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian, menunjukkan bagaimana temuan-temuan itu diperoleh, menerangkan arti hasil penelitian, bagaimana hasil penelitian yang dilaporkan dapat memecahkan masalah, perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu serta kemungkinan pengembangannya.

Faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan

a) Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Faktor Manusia

Hal ini sejalan dengan penelitian (Risa, 2021) yang menyatakan bahwa adanya keterbatasan waktu DPJP akibat kesibukan yang tinggi, beban kerja yang banyak, sedang berada diluar maupun terkendala shift.

Hal diatas sejalan dengan opini penulis bahwasannya dari tidak adanya pelatihan khusus pengisian resume medis akan terus menyebabkan ketidaklengkapan dalam resume medis karena tidak adanya pelatihan khusus mengenai hal tersebut jadi semua tenaga medis maupun non medis yang yang bertugas akan hal

tersebut hanya mengikuti prosedur atau SOP yang sudah ada. Untuk kesibukan dan ketidakpatuhan ketidakpatuhan akan terus mengakibatkan ketidaklengkapan tersebut, maka dari itu dibutuhkan pelatihan khusus agar seluruh tenaga medis/non medis mengetahui tanggung jawab masing-masing dan lebih bisa membagi waktu terhadap kesibukan pekerjaan yang diberikan.

b) Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Faktor Metode

Hal ini sejalan dengan penelitian (Lufianti et al., 2022) bahwa walaupun sudah terdapat SOP seharusnya pihak instansi harus membuat prosedur kerja khusus pengisian resume medis guna mengurangi faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis.

Hal diatas sejalan dengan opini penulis bahwasannya, jika sudah terdapat prosedur khusus dalam pengisian resume medis tersebut dan masih ada tenaga medis/non medis yang tidak menerapkan dengan baik, instansi perlu memberikan pelatihan atau sosialisasi serta sanksi agar hal tersebut tidak terulang kembali. Untuk hal tersebut hingga saat ini tidak ada sanksi dari pihak rumah sakit, hanya mengikuti kesadaran diri masing-masing dan saling mengingatkan antar sesama jika masih ada yang belum dan harus dikerjakan.

c) Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap

pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Faktor Material

Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Risa, 2021) bahwa apabila terdapat tulisan yang sulit terbaca, para petugas melakukan sharing antar petugas lainnya dan untuk formulir atau alat-alat yang digunakan sudah sangat memadai. Lembar checklist juga digunakan untuk mengetahui kelengkapan pengisian resume medis tersebut. Lembar checklist selalu ditulis di laporan bulanan jadi tenaga medis/non medis dapat mengetahui komponen apa saja yang masih kurang yang menyebabkan ketidaklengkapan resume medis.

Berdasarkan opini penulis jika tulisan dalam resume medis sulit terbaca tenaga medis/non medis bisa bertanya ke DPJP langsung atau ke tenaga lainnya. Dan semakin sering mengerjakan tugas tersebut pasti akan semakin terbiasa dan mudah memahami tulisannya. Untuk pengecekan kelengkapan resume medis juga sudah terdapat lembar checklist yang ditulis di laporan bulanan,

d) Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Faktor Mesin

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Ulum, 2022) yang menyatakan bahwa komputer yang digunakan sering lemot diakibatkan oleh jaringan internet yang tidak stabil karena pengguna internet yang terlalu banyak, hal tersebut

mengakibatkan data sulit terkirim dan tidak bisa lanjut ke proses pengklaiman.

Dari hasil wawancara dengan seluruh informan di rumah sakit untuk Komputer yang digunakan dalam faktor mesin ini tidak ada kendala dikarenakan komputer sudah sangat memadai dan juga sudah berisi beberapa aplikasi-aplikasi yang digunakan seperti v-klaim, e-klaim dan aplikasi lainnya.

Berdasarkan opini penulis kendala pada koneksi internet tidak terlalu mengganggu proses pengisian maupun pengklaiman. Jika terjadi kendala pada koneksi internet pasti akan kembali normal setelah nya jadi tidak akan mengganggu proses.

e) Menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis rawat inap pasien BPJS Kesehatan berdasarkan Faktor Lingkungan

Hal ini sejalan dengan penelitian (Riyantika, 2018) yang menyatakan bahwa lingkungan maupun sarana yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit sudah cukup baik sehingga tidak menjadi penyebab ketidaklengkapan pengisian resume medis.

Berdasarkan opini penulis untuk lingkungan sekitar tidak akan menjadi kendala dikarenakan dalam proses pengisian resume medis bisa dilakukan diruangan masing-masing dan proses pengklaiman juga dilakukan diruangan. Jadi tidak akan merasa terganggu dengan lingkungan sekitar dikarekan juga di rumah sakit dipastikan akan banyak pasien maupun pengunjung lainnya

yang datang jadi pasti sudah terbiasa dengan kondisi lingkungan yang ramai pengunjung.

PENUTUP

Faktor Manusia disebabkan oleh ketidakpatuhan, kesibukan DPJP dan tulisan DPJP di formulir resume medis yang sulit dipahami dan dibaca walaupun sudah menggunakan bolpoin tinta hitam.

Faktor Metode disebabkan karena prosedur yang masih belum diterapkan dengan baik sehingga masih terjadi ketidaklengkapan resume medis dan tidak ada sanksi akan hal tersebut.

Faktor Material tidak ditemukan kendala untuk semua material atau alat-alat yang digunakan sudah memadai.

Faktor Mesin tidak terdapat kendala yang terlalu serius, walaupun terjadi kendala pada koneksi internet itu tidak terlalu memengaruhi proses pengisian maupun pengkaiaman.

Faktor Lingkungan tidak ditemukan kendala Prioritas masalah terdapat pada Faktor Manusia dan metode yang menjadi penyebab ketidaklengkapan resume medis di RSI Aisyiyah.

DAFTAR PUSTAKA

Alawiah, N. Aal Siti., & Sonia, D. (2021). Analisa Kelengkapan Resume Medis (Discharge Summary) Di Rumah Sakit Meilia Cibubur. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(3)(3), 419–424.
<https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/215>

Apriyanti, D. (2016). Analisis Hubungan Kelengkapan Pengisian Resume Medis

Terhadap Kesesuaian Standar Tarif INA-CBG's Instalasi Rawat Inap Teratai RSUP Fatmawati Jakarta Analysis of Correlation of Medical Record Fulfilling and INA-CBG'S costing at Teratai Inpatient Instalatio. *Jurnal Arsi*, 2(3), 10.
<https://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2201>

Artanto, A. (2016). Faktor-Faktor Penyebab Klaim Tertunda BPJS Kesehatan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Periode Januari-Maret 2016 Antonius Artanto EP. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.

Hasan, I. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan. Fakultas Ilmu Kesehatan UMP. *repository.ump*, 10–35.

Hendra, E. R., Aris, W., & Susilowati. (2021). Analisis Pending Claim Payments the Indonesian National Health Insurance System in Vedika System Nur Hidayah Hospital Yogyakarta. *Jurnal Wiyata*, 8, 72–83.

Iswanto, S. (2019). Penerapan lead-up games untuk meningkatkan keterampilan gerak dasar sepak bola. *Respository.Upi.Edu*, 41.

Kartini, S. A., & Liddini, H. (2019). TINJAUAN KETIDAKLENGKAPAN PENULISAN RESUME MEDIS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA MEDIKATAHUN 2019 1. Siti Agus Kartini; 2. Haliza Liddini 1. Dosen Prodi D-III Perkam Dan Infokes Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan; 2. Alumni D-III Perkam Dan Infokes. *Jurnal Ilmiah Perkam dan informasi kesehatan imelda*, 4.

Lufianti, S. A., Wijayanti, R. A., Mudiono, D. R. P., & Muflihatin, I. (2022). Analisis Faktor Penyebab Ketidاكلengkapan Resume Medis Rawat Inap di Puskesmas Cermee Bondowoso. *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(2), 80–86. <https://doi.org/10.47134/rmik.v1i2.21>

Maharani, N., Deharja, A., Wijayanti, R. A., & Putra, D. S. H. (2022). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kelengkapan Resume Medis – Literature Review. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 119–130. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i2.2667>

Mangentang, F. R. (2015). Kelengkapan Resume

- Medis dan Kesesuaian Penulisan Diagnosis Berdasarkan ICD-10 Sebelum dan Sesudah JKN di RSUD Bahteramas. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Maulida, E. S., & Djunawan, A. (2022). Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga. *MEDIA KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 21(6), 374–379. <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.6.374-379>
- Mawarni, D., & Wulandari, R. D. (2020). Identifikasi Ketidakeengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(2), 91–98.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Mursyid, H., Rahayub, S., & Koloic, V. S. (2023). A Scoping Review: Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 6(1), 22–35. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v6i1.9462>
- Pratama, A., Fauzi, H., Nur Indira, Z., & Purnama Adi, P. (2023). Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap Akibat Koding Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soedirman Kebumen. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 124–134. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1225>
- Putri, R. (2016). Tinjauan Kelengkapan Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Tahun 2016. *Universitas Esa Unggul*, 15018, 1–23.
- Rachman, T. (2018). Bab II Rumah Sakit. *Tinjauan Pustaka Rumah Sakit*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Rahmawati Yunia. (2020). *METODE PENELITIAN*. July, 1–23.
- Risa, N. T. (2021). TINJAUAN FAKTOR PENYEBAB KETIDAKLENGKAPAN PENGISIAN RESUME MEDIS PADA DOKUMEN REKAM MEDIS DENGAN METODE FISHBONE DI PUSKESMAS TANAH MERAH. *Repository STIKes Ngudia Husada Madura*.
- Riskiati, S., & Kurniadi, A. (2015). Tinjauan Pengetahuan dan Sikap Dokter dalam Pengisian Resume Medis Rawat Inap RS Permata Bunda Purwodadi Tahun 2015. *Jurnal Profesi Kesehatan*.
- Riyantika, D. (2018). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Ketidakeengkapan Pengisian Lembar Resume Medis Pasien Rawat Inap. *Jurnal, Strada Kesehatan, Ilmiah*, 7(1), 69–73. <http://jurnal.strada.ac.id/sjik>
- Syahbana, L. R., & Trihandini, I. (2022). Analisis Kelengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap di RS Darurat Covid-19 Wisma Atlet Kemayoran. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 7(1), 48–55.
- Ulfa, S. N., & Widjaya, L. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KELENGKAPAN REKAM MEDIS RAWAT INAP DENGAN MENGGUNAKAN DIAGRAM FISHBONE DI RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA TAHUN 2017. In *Jurnal INOHIM* (Vol. 5, Nomor 1).
- Ulum, M. (2022). Analisis Penyebab Ketidakeengkapan Pengisian Resume Medis Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Malang. *Journal of Medical Records and Health Information*, 3(1), 29–33. <https://doi.org/10.58535/jrmik.v3i1.121>
- Yuli Restiana Putri, E., Haryo Nugroho, R., Studi Diploma Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, P., & Permata Indonesia Yogyakarta, P. (2022). Analisis Penyebab Keterlambatan Verifikasi Klaim BPJS Pada Pembiayaan Pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Analysis Of The Causes BPJS Claim Verification Delay On Patient Financing In Mitra Paramedika Hospital. *Jurnal Permata Indonesia*, 13(1), 43–53.

