

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu lembaga yang berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna kepada pasien adalah rumah sakit. Rumah sakit menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan RI, 2016). Menurut Permenkes No.4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan dalam mencapai mutu sebaiknya menyediakan layanan terbaik kepada pasien, dengan tersedianya data yang lengkap dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Salah satu parameter dalam menentukan tercapainya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah data atau informasi rekam medis yang baik. Indikator mutu rekam medis yang baik mencakup kelengkapan isi, akurat, tepat waktu dan aspek hukum (Syahbana & Trihandini, 2022). Rekam medis berisi formulir-formulir dan data yang saling terkait, salah satu formulir rekam medis tersebut adalah resume medis atau ringkasan pasien pulang. Resume medis menjelaskan seluruh perawatan dan pengobatan pasien yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan harus ditandatangani oleh dokter yang bertanggung jawab terhadap pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2022). Resume medis merupakan salah satu dokumen yang digunakan dalam administrasi klaim, resume medis harus segera diisi oleh dokter yang bertanggungjawab agar tidak ditemukan ketidaklengkapan resume medis yang dapat menghambat proses klaim BPJS Kesehatan. Tidak hanya menghambat proses pengklaiman, ketidaklengkapan resume medis juga membuat klaim pending sehingga cashflow di Rumah Sakit terhambat. Adanya resume medis bertujuan untuk memenuhi permintaan dari badan resmi perusahaan asuransi, misalnya BPJS yang saat ini banyak digunakan masyarakat (Maharani et al., 2022).

Ketidaklengkapan resume medis disebabkan karena sebagian besar dokter yang praktek dirumah sakit adalah dokter tamu, kesibukan dokter

dalam melayani pasien serta keterbatasan waktu praktek dokter bekerja di berbagai tempat pelayanan. Ketidaklengkapan resume medis dapat menghambat proses klaim di rumah sakit sehingga proses pengklaiman tidak bisa dilanjutkan. Pengisian resume medis berkaitan dengan proses klaim BPJS Kesehatan dikarenakan syarat utama untuk pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan adalah kelengkapan resume medis. Ketidaklengkapan diagnosa pada resume medis dapat menghambat klaim BPJS Kesehatan (Riskiati & Kurniadi, 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Airlangga pada bulan Desember 2021, faktor-faktor yang menyebabkan klaim pending adalah berkas klaim yang tidak lengkap, kurang tepatnya coding, kurangnya pemeriksaan penunjang dan kurangnya eviden terapi. Dari 720 jumlah klaim pada bulan Desember 2021, 34% diantaranya ditemukan berkas tidak lengkap dan klaim pending, serta kurangnya pemeriksaan penunjang dengan presentasi 23%. Kedua hal tersebut merupakan bagian dari resume medis (Maulida & Djunawan, 2022).

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.

RSI Aisyiyah Kota Malang merupakan rumah sakit islam besar yang menjadi pilihan bagi masyarakat terutama bagi yang memiliki kartu BPJS Kesehatan. Dengan banyaknya pasien yang datang berobat ke RSI Aisyiyah Malang menjadikan berkas resume medis di rumah sakit akan bertambah dan semakin banyak juga klaim BPJS Kesehatan yang akan diajukan, sehingga akan muncul kendala seperti ketidaklengkapan dalam pengisian resume medis rawat inap yang dapat menyebabkan klaim pending. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah Kota Malang.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Aisyiyah ?

1. 3 Tujuan

1. 3. 1 Tujuan umum

Mengetahui faktor penyebab yang mempengaruhi ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Aiyiyah Kota Malang menggunakan diagram fishbone (Manusia, Metode, Material, Mesin, dan Lingkungan).

1. 3. 2 Tujuan khusus

- 1) Mengetahui dan mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Asyiyah pada Faktor Manusia.

- 2) Mengetahui dan mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Asiyah pada Faktor Metode.
- 3) Mengetahui dan mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Asiyah pada Faktor Material.
- 4) Mengetahui dan mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Asiyah pada Faktor Mesin.
- 5) Mengetahui dan mengidentifikasi faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSI Asiyah pada Faktor lingkungan.

1. 4 Manfaat

1. 4. 1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan evaluasi kepada petugas rekam medis dan tenaga kesehatan kedepannya dapat meningkatkan mutu rumah sakit dalam pencatatan resume medis serta dapat mengatasi permasalahan ketidaklengkapan pengisian resume medis pasien rawat inap.

1. 4. 2 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1. 4. 3 Bagi Penulis

Agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari permasalahan yang ditemukan dan juga dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengalaman bagi penulis.