

## Hubungan Kelengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap Dengan Persetujuan Klaim BPJS Di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon

### *The Relationship of The Completeness of Filling In The Inpatient Medical Resume With The Approval of BPJS Claims At The Source Waras Hospital, Cirebon*

Asih Kundari

D4 Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Mitra Husada Karanganyar  
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan, Kec. Tasikmadu,  
Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

\*e-mail korespondensi : asihkundari01@gmail.com

#### Abstrak

Rumah sakit adalah instalasi pelayanan Kesehatan yang berkewajiban memberikan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh, untuk menunjang hal tersebut rumah sakit perlu memiliki rekam medis sebagai data administrative, rekam medis tersebut perlu memiliki data yang lengkap dan akurat guna menunjang proses pelayanan serta proses kelancaraan pengklaiman BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelengkapan resume medis rawat inap BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan *Cross Sectional*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, dokumen dan wawancara yang memiliki relevansi erat dengan pokok permasalahan. Dari penelitian yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan diantaranya: ketidaklengkapan penulisan resume medis, ketidak terbacaan penulisan diagnose medis, ketidak lengkapan penulisan nama jelas serta tanda tangan dokter dan perawat yang merawat pasien. Analisis data yang digunakan yaitu univariate dan bivariate. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengisian resume medis tidak lengkap 76 (81,7%) dan tidak lengkap 17 (18,3%), sedangkan persetujuan klaim BPJS Kesehatan layak sebanyak 78 (83,9%) dan tidak layak sebanyak 15 (16,1%). Berdasarkan uji statistik Fisher Exact Test nilai p value = 0.005 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga disimpulkan bahwa Ada hubungan antara ketepatan kode diagnosis dengan persetujuan klaim pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS.Sumber Waras Cirebon.

**Kata kunci:** Analisa Kelengkapan, Klaim BPJS Kesehatan, Resume Medis

#### Abstract

Hospitals are health service agencies that are obliged to provide comprehensive health services, to support this hospitals need to have medical records as administrative data. The medical records needs to have complete and accurate data to support the service process and the smooth process of claiming BPJS. This study aims to analyze the completeness of the BPJS inpatient medical resume at the Siloam Hospital, Jakarta. The research method used is quantitative method with descriptive statistics. The data collection method used is by observation, document and interview which have a close relevance to the subject matter. From the research conducted, there are several problems including : incomplete writing of medical resumes illegibility of writing medical diagnoses incomplete writing of clear names and signatures of doctors and nurses who treat patients. The suggestions given to overcome the existing problems are : there is coordination between medical records units and PPA (Professional Care Providers) socialization about the importance of completing medical record forms forming a medical records review team.

**Keywords:** Completeness Analysis, Health BPJS Claims, Medical Resume

#### PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan menggaris bawahi peran penting rumah sakit dalam

menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, dengan tujuan meningkatkan derajat pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Berdasarkan Perpres No.12 Tahun 2013, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu lembaga berbadan hukum di Indonesia yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Implementasi BPJS Kesehatan dimulai sejak 01 Januari 2014 di Fasilitas pelayanan Kesehatan seperti Puskesmas ataupun rumah sakit.

Rekam medis merupakan dokumen penting yang mencatat seluruh informasi medis pasien, yang harus lengkap, benar dan akurat. Salah satu bagian penting dari rekam medis adalah ringkasan pulang pasien, yang harus diisi dengan detail sesuai dengan peraturan. Teori Widjaya (2018) mengidentifikasi empat indikator kuantitatif kelengkapan rekam medis yang menjadi faktor krusial dalam proses klaim BPJS Kesehatan, yang jika tidak lengkap dapat menghambat proses klaim tersebut.

Salah satu kendala yang sering dihadapi rumah sakit adalah ketidaklengkapan rekam medis pasien, yang dapat berdampak pada ketepatan waktu pengajuan klaim. penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan yang signifikan antara kelengkapan rekam medis dan kelancaran proses klaim BPJS Kesehatan di berbagai rumah sakit.

Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon, sebagai pilihan utama masyarakat, mengalami peningkatan jumlah pasien dan klaim BPJS Kesehatan. Hasil survey menunjukkan bahwa pada bulan Agustus 2023 di RS.Sumber Waras Cirebon didapatkan informasi bahwa masih ditemukan berkas yang dikembalikan kepada pihak rumah sakit atau pending klaim pada periode bulan Agustus 2023. Dari 10 berkas klaim yang diambil secara acak terdapat 7 berkas (70%) layak klaim sedangkan 3 berkas (30%) pending klaim. Dari sampel tersebut dihasilkan bahwa ada 2 rekam medis yang resume medisnya tidak lengkap dan 8 rekam medis lainnya sudah lengkap.

Hal ini menunjukkan bahwa di RS.Sumber Waras Cirebon masih terdapat hambatan dalam proses pengajuan klaim ke pihak BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Dengan Persetujuan Klaim di RS.Sumber Waras Cirebon.

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasi analitik yaitu menganalisis hubungan antara variabel bebas yaitu kelengkapan resume medis pasien rawat inap dengan variabel terikat yaitu persetujuan klaim di RS.Sumber Waras Cirebon. Metode yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan pada saat bersamaan antara ketepatan kode diagnosis dan persetujuan berkas klaim BPJS Kesehatan.

Lokasi penelitian ini adalah unit *Casemix* Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon, dengan periode penelitian yang dilaksanakan dari bulan September 2023 sampai dengan Desember 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh resume medis pasien BPJS rawat inap seluruh berkas klaim pasien BPJS Kesehatan pada bulan September 2023 yaitu sebanyak 1.014 berkas klaim dan sampel diambil sebanyak 93 berkas rekam medis rawat inap. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus *Slovin*. Variabel bebas pada penelitian ini Kelengkapan Resume medis pasien BPJS Kesehatan rawat inap di RS.Sumber Waras Cirebon sedangkan untuk Variabel terikat pada penelitian ini adalah persetujuan klaim pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS.Sumber Waras Cirebon.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung pada resume medis dan studi dokumentasi terhadap data pasien rawat inap BPJS bulan September 2023. Instrumen yang digunakan adalah *checklist* yang mencatat kelengkapan resume dan ketepatan waktu klaim. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan program perangkat lunak elektronik, terdiri dari tahapan *editing, coding, tabulating, cleaning dan data display*.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat untuk mengidentifikasi distribusi frekuensi variabel dan analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk menguji hubungan antara kelengkapan resume medis dengan persetujuan klaim BPJS Kesehatan. Apabila uji *chi-square* tidak memenuhi syarat, maka uji alternatif yang digunakan adalah uji *fisher exact*. Pengambilan Keputusan didasarkan pada taraf signifikansi  $\alpha$  (0,05). Jika nilai  $\chi^2$  hitung < dari  $\chi^2$  tabel atau *p value* > 0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berarti adanya hubungan antara kelengkapan pengisian Resume Medis dengan

persetujuan Klaim BPJS. Apabila nilai  $\chi^2$  hitung > dari  $\chi^2$  tabel atau  $p$  value = < 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti tidak hubungan antara kelengkapan pengisian Resume Medis Rawat Inap dengan persetujuan Klaim BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kelengkapan resume medis pasien rawat inap di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon memiliki beberapa aspek komponen yang perlu diperhatikan yaitu review identifikasi, review laporan penting, review autentifikasi dan review pendokumentasian yang benar

Tabel 1. Hasil Analisis Kuantitatif Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Waras Bulan September 2023

Sumber: Wawancara Dengan September 2023

| No                  | Kriteria Analisis              | Kelengkapan |     |    |    | Total |
|---------------------|--------------------------------|-------------|-----|----|----|-------|
|                     |                                | L           | %   | TL | %  |       |
| IDENTIFIKASI PASIEN |                                |             |     |    |    |       |
| 1                   | Nomor Rekam Medis              | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 2                   | Nama                           | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 3                   | Tanggal Lahir / Umur           | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 4                   | Jenis Kelamin                  | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
|                     | Rata-rata                      | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| LAPORAN PENTING     |                                |             |     |    |    |       |
| 5                   | Tanggal Masuk                  | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 6                   | Tanggal Keluar                 | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 7                   | Diagnosis Masuk                | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 8                   | Diagnosis Utama                | 48          | 52  | 45 | 48 | 93    |
| 9                   | Diagnosis Sekunder             | 42          | 45  | 51 | 55 | 93    |
| 10                  | Tindakan / Prosedur            | 93          | 100 | 0  | 0  | 93    |
| 11                  | Riwayat Penyakit               | 45          | 48  | 48 | 52 | 93    |
| 12                  | Pemeriksaan Fisik              | 42          | 45  | 51 | 55 | 93    |
| 13                  | Pemeriksaan Penunjang          | 42          | 45  | 51 | 55 | 93    |
| 14                  | Terapi Pengobatan Selama di RS | 42          | 45  | 51 | 55 | 93    |
| 15                  | Kondisi Pasien Saat            | 42          | 45  | 51 | 55 | 93    |

|                               |      |       |      |       |    |
|-------------------------------|------|-------|------|-------|----|
| Keluar Rumah Sakit            |      |       |      |       |    |
| Rata-rata                     | 47,7 | 76,2  | 15,3 | 23,8  | 93 |
| AUTENTIFIKASI                 |      |       |      |       |    |
| 16 Nama Dokter                | 47   | 50,54 | 46   | 49,46 | 93 |
| 17 Tanda Tangan Dokter        | 47   | 50,54 | 46   | 49,46 | 93 |
| Rata-rata                     | 47   | 50,54 | 46   | 49,46 | 93 |
| PENDOKUMENTASIAN YANG BENAR   |      |       |      |       |    |
| 18 Tidak Ada Coretan          | 93   | 100   | 0    | 0     | 93 |
| 19 Tidak Ada Cairan pembersih | 93   | 100   | 0    | 0     | 93 |
| Rata-rata                     | 93   | 100   | 0    | 0     | 93 |
| Total                         | 42   | 66,7  | 21   | 33,3  | 93 |

Berdasarkan tabel 1, dari 63 resume medis yang dianalisis, ditemukan bahwa komponen identifikasi pasien memiliki kelengkapan 100%, sedangkan komponen laporan penting, autentifikasi, dan pendokumentasian yang benar memiliki tingkat kelengkapan masing-masing 76,2%, 74,6%, dan 100%.

Dalam pembahasan, ditemukan bahwa meskipun ada beberapa komponen yang memiliki kelengkapan tinggi, namun masih terdapat kekurangan pada komponen laporan penting dan autentifikasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesibukan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) sehingga tidak sempat visite dan menyebabkan beberapa resume medis tidak terisi lengkap, serta cara pulang pasien rawat inap. Selain itu, belum adanya SOP atau kebijakan yang mengatur secara khusus tentang pengisian resume medis rawat inap juga turut mempengaruhi kelengkapan resume medis pasien rawat inap.

Tabel 2. Distribusi Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon

| No | Kelengkapan Resume Medis | Jumlah |      |
|----|--------------------------|--------|------|
|    |                          | f      | %    |
| 1  | Lengkap                  | 76     | 81,7 |
| 2  | Tidak Lengkap            | 17     | 18,3 |
|    | Jumlah                   | 93     | 100  |

Tabel 3. Distribusi Persetujuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon

| No | Kelayakan Klaim BPJS Kesehatan | Jumlah |      |
|----|--------------------------------|--------|------|
|    |                                | F      | %    |
| 1  | Layak                          | 78     | 83,9 |

|   |         |    |      |
|---|---------|----|------|
| 2 | Pending | 15 | 16,1 |
|   | Jumlah  | 63 | 100  |

Selanjutnya, pada tabel 2 dan 3, terlihat table distribusi kelengkapan resume medis dan kelayakan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon. Ditemukan bahwa sebanyak 81,7% resume medis lengkap, namun kelayakan klaim BPJS Kesehatan belum sepenuhnya tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kelayakan klaim BPJS antara lain tidak terisinya setiap komponen dalam resume medis, keterlambatan pengembalian resume medis yang harus dilengkapi Dokter Penanggung Jawab (DPJP), serta tidak *balance*-nya tanggal pelayanan pada Surat Eligibilitas Peserta (SEP).

Tabel 4. Crosstabulasi Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Terhadap Persetujuan Klaim BPJS Kesehatan

| Responstari |                  | Ketepatan Waktu Klaim |       |             |       | Total |      |
|-------------|------------------|-----------------------|-------|-------------|-------|-------|------|
| No          | Variabel         | Layak                 |       | Pendin<br>g |       |       |      |
|             |                  | f                     | %     | f           | %     | f     | %    |
| 1           | Lengkap          | 68                    | 89,47 | 8           | 10,53 | 76    | 66,7 |
| 2           | Tidak<br>Lengkap | 10                    | 58,82 | 7           | 41,18 | 17    | 33,3 |
|             | Total            | 78                    | 83,87 | 15          | 9,5   | 93    | 100  |

Tabel 5. Hasil Output Uji Fisher's Exact Test

|                            | Exact Sig. (2-sides) | Exact Sig. (1-sides) |
|----------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Fisher's Exact Test</b> | <.001                | <.001                |

Kemudian, pada tabel 4 dan 5, terlihat hasil hubungan kelengkapan resume medis rawat inap terhadap persetujuan klaim BPJS Kesehatan serta uji *Fisher's Exact Test* yang menunjukkan nilai *p-value*  $0.001 < 0.05$  yang artinya adanya hubungan antara kelengkapan resume medis dan ketepatan waktu klaim BPJS Kesehatan. Meskipun terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda, namun penelitian ini menegaskan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut.

Dalam konteks pembahasan, ditemukan bahwa penyebab ketidaklengkapan resume medis pasien rawat inap di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon antara lain adalah kurangnya perhatian terhadap pengisian komponen laporan penting dan autentifikasi, serta faktor lain seperti

kesibukan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) dan belum adanya SOP yang mengatur secara khusus tentang pengisian resume medis juga berkontribusi terhadap ketidaklengkapan resume medis tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan kebijakan dan prosedur yang jelas dalam pengisian resume medis rawat inap serta perlu adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen petugas medis dalam menjaga kelengkapan resume medis. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan memperlancar proses klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon, maka dapat disimpulkan bahwa masih adanya ketidaklengkapan pengisian resume medis rawat inap berdasarkan indikator kelengkapan pengisian resume medis yaitu; identifikasi pasien, review laporan penting, review autentifikasi dan review pendokumentasian yang benar. Keterlambatan pengembalian resume medis yang tidak lengkap juga berpengaruh terhadap proses klaim ke BPJS Kesehatan. Selanjutnya, hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kelengkapan resume medis dan ketepatan waktu klaim BPJS Kesehatan. Hal ini menegaskan pentingnya kelengkapan resume medis dalam mendukung proses klaim yang tepat waktu dan efisien.

Perlu adanya penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk pengisian resume medis rawat inap, ditujukan kepada seluruh petugas medis yang bertanggung jawab dalam proses tersebut, guna memastikan konsistensi dan kelengkapan. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kedisiplinan dalam proses pengisian resume medis dengan melakukan pencatatan pada setiap komponen, terutama pada laporan penting dan autentifikasi, melalui pelatihan dan pemantauan yang berkelanjutan. Perlunya juga dibuat aturan atau sanksi bagi Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) yang tidak mengisi resume medis secara lengkap, sebagai upaya meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan DPJP dalam pengisian resume medis, yang diharapkan akan berdampak positif

pada mutu pelayanan dan administrasi di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsini. (2009). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Damayanti. 2021. Literature Review Analisis Pending Klaim Terkait Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs) Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit. Makasar.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2006). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Depkes RI
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2014). *Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim*. Jakarta: Direktorat Pelayanan.
- Dzakiy, M. N., Sudalhar, S., dan Pratama, T. W. Y. (2020). Pengaruh Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap Terhadap Ketepatan Waktu Klaim Bpjs di RSUD Sumberrejo. *Jurnal Hospital Science*, 4(1), 105-109.
- Kementrian Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kristina, I. (2015). Keterlambatan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aulia Jakarta. *MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis*, 2(1), 1.
- Limantri, Nia. (2023). *Hubungan Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap BPJS Dengan Kelancaran Klaim BPJS di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang*. (TA No. 1909020/ARS/2023). Universitas Widya Husada Semarang, Semarang.
- Mahmudi, R. (2018). *Analisis kelengkapan pengisian ringkasan masuk keluar pasien rawat inap kasus penyakit dalam di RSUD Prambanan Triwulan I Tahun 2018*. Yogyakarta: Universitas Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta.
- Indawati, L. 2016. Jurnal Analisis Akurasi Koding pada Pengembalian Klaim BPJS Rawat Inap di RSUP Fatmawati, Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. Volume 7 Nomor 2 Oktober 2019. e-ISSN: 2337-6007.
- Muktami, Muchammad Ridwan. (2019). *Hubungan Kelengkapan Resume Medis Dengan Kelancaran Klaim BPJS di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo*. Jakarta: Civitas Akademika Universitas Esa Unggul.
- Rahayu, Nisa dan Sari, Irda. (2023). Pengaruh Kelengkapan Pengisian Resume Medis Pasien Terhadap Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Penelitian Health Information*, 15(2), 1-10.
- Sakinah, Awalia dan Yunengsih, Yuyun. (2021). Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap BPJS Terhadap Kelancaran Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Melania Bogor. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(4), 70-77. e-ISSN: 2774-5848.
- Trapsilo, Sasikirana. (2021). *Pengaruh Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap Terhadap Ketepatan Waktu Klaim BPJS di RSUD Kota Madiun*. (TA No. 201807043/ARS/2021). STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, Madiun.
- Utami, Tri Hartati Maya. (2016). Hubungan Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Terhadap Kelancaran Klaim Ke BPJS di Rumah Sakit Qadr Tangerang. *Jurnal INOHIM*, 4(1).
- Widjaya, Lily. (2014). *Modul Manajemen Informasi Kesehatan 3 Peningkatan Kelengkapan Pendokumentasian Klinis*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Wijaya, Lily dan Rosmala, Deasy. (2018). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Subsistem Pelayanan RMIK*. Jakarta: Kemenkes RI