

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah jenis fasilitas kesehatan yang menawarkan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan darurat di samping layanan kesehatan pribadi yang lengkap. (Kementrian Kesehatan RI, 2020). Rumah sakit memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan rekam medis, dan pemerintah mewajibkan rumah sakit untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik yang terintegrasi dengan satu sehat oleh kementerian kesehatan selambat – lambatnya 31 Desember 2023 (Kapitan et al., 2023).

Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap, dan jelas, atau elektronik, dan yang berhak dalam mengisi rekam medis adalah dokter, dokter gigi, dan/atau tenaga kesehatan lainnya yang bersangkutan dalam pemberian pelayanan (Kencana et al., 2019), dalam pengisian rekam medis harus sekurang – kurangnya memuat identitas pasien, tanggal dan waktu, hasil anamnesa, mencakup keluhan dan riwayat penyakit, hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medis.

Indikator pelayanan rekam medis yang bermutu adalah berdasarkan kelengkapan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan informasi untuk kebutuhan pelayanan kesehatan. Kelengkapan rekam medis merupakan suatu hal yang sangat penting karena rekam medis memiliki kegunaan sebagai informasi dalam pelayanan kesehatan. Rekam medis dikatakan lengkap jika diisi ≤ 24 jam

setelah pasien menerima pelayanan kesehatan, dan dengan standar kelengkapan pengisiannya adalah 100% (Grataridarga et al., 2020).

Ketidaklengkapan rekam medis akan menjadi masalah sangat penting dikarenakan rekam medis digunakan sebagai bukti hasil pelayanan kesehatan rumah sakit kepada pasien. Faktor yang menjadi penyebab ketidaklengkapan pengisian rekam medis pada rumah sakit dapat diketahui dari beberapa faktor, yaitu *man* adalah pengetahuan, dan kedisiplinan tenaga kesehatan dalam kelengkapan pengisian rekam medis, *machine* adalah komputer yang sering terjadi kesalahan atau *error*, *methode* adalah standar prosedur operasional klaim BPJS kesehatan, *material* adalah rekam medis elektronik sebagai alat bukti pelayanan, dan *money* adalah anggaran dalam pelaksanaan rekam medis elektronik (Wirajaya & Nuraini, 2019).

Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS kesehatan dengan menggunakan sistem pembayaran asuransi BPJS kesehatan dengan metode pembayaran prospektif yaitu *casemix (case basedpayment)* atau indonesia case base groups (Amalia, 2020). Dampak dari ketidaklengkapan rekam medis elektronik dapat menyebabkan terhambatnya proses pengajuan klaim ke pihak BPJS kesehatan, proses berjalannya tertib administrasi, dan dapat menimbulkan pending klaim BPJS kesehatan pada rumah sakit. Pending klaim adalah rekam medis yang dikembalikan oleh pihak BPJS apabila berkas pengajuan klaim tidak sesuai dengan persyaratan dan tidak lolos verifikasi (Dewi, 2021).

BPJS menerima klaim dari rumah sakit untuk memulihkan biaya perawatan pasien melalui sistem pembayaran INA – CBG's. Klaim ini diajukan secara kolektif dan ditagih pada tanggal sepuluh bulan berikutnya (Kementerian Kesehatan RI, 2014) dan verifikator BPJS melakukan verifikasi klaim BPJS dengan estimasi waktu 14 hari kerja setelah pengajuan klaim. Dalam pengajuan klaim kepada pihak BPJS kesehatan (Yulianti et al., 2022), rumah sakit berkewajiban dalam menyerahkan dokumen – dokumen pendukung seperti hasil grouper INA – CBG's, surat eligibilitas peserta (SEP), surat rencana kontrol, resume medis, hasil penunjang, surat rujukan, dan billing BPJS kesehatan, yang digunakan untuk memperoleh penukaran biaya selama perawatan pasien berdasarkan sistem indonesia case base groups.

Berdasarkan hasil studi (Noviasari, 2016) kelengkapan pengisian dokumen rekam medis sangat penting dilakukan, karena rekam medis berfungsi sebagai tanda bukti sah yang dimiliki oleh setiap pasien dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Ketidaklengkapan rekam medis dapat mempengaruhi proses penentuan dalam klaim BPJS kesehatan. Dan berdasarkan hasil studi (Novalina et al., 2023) kelengkapan rekam medis merupakan hal yang harus diperhatikan, salah satunya resume medis yang berperan penting dalam menjamin kontinuitas pelayanan medis dan merupakan salah satu syarat dalam pengajuan klaim di rumah sakit ke pihak BPJS kesehatan.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada paragraf sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk penelitian di Rumah Sakit Randegansari Husada, salah satu rumah sakit swasta di kabupaten Gresik yang banyak dipilih oleh

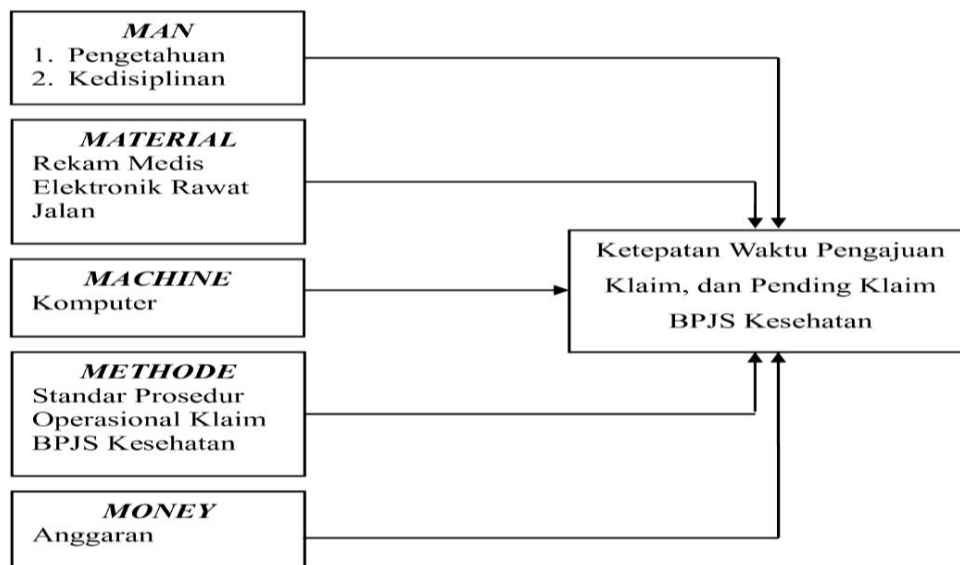
masyarakat umum, khususnya bagi mereka yang memiliki kartu BPJS. Dan dengan bertambahnya 1.405 pasien baru dan 5.559 pasien lama yang berobat, maka volume pencatatan medis dan pengajuan klaim BPJS rumah sakit dipastikan akan meningkat. Implementasi rekam medis hybrid elektronik digunakan oleh RS Randegansari Husada Gresik untuk pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan di RS Randegansari Husada Gresik pada 12 Maret 2024, rekam medis elektronik rawat jalan dari 30 sampel berjumlah 94% lengkap dan 6% tidak lengkap. Temuan ini diperoleh melalui analisis kuantitatif rekam medis elektronik. Terdapat 98% hasil lengkap dan 2% hasil tidak lengkap dari evaluasi laporan signifikan, 100% hasil lengkap dari tinjauan autentikasi, dan 63% hasil lengkap dan 37% hasil tidak lengkap dari tinjauan dokumentasi. Selain itu, pada wawancara dengan petugas casemix pada bulan April 2024, ditemukan 45 rekam medis elektronik yang sedang menunggu klaim BPJS kesehatan rawat jalan karena kelengkapan rekam medis elektronik, dan masih terdapat kesalahan waktu pengajuan klaim.

Berdasarkan permasalahan di atas dengan adanya fenomena dari kelengkapan rekam medis elektronik, ketepatan pengajuan klaim, dan pending klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Hubungan Kelengkapan Rekam Medis Elektronik Terhadap Ketepatan Waktu Pengajuan Klaim dan Pending Klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik”.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara singkat identifikasi latar belakang yang dibahas dalam penelitian ini yaitu kelengkapan rekam medis elektronik, ketepatan waktu pengajuan klaim, dan pending klaim BPJS di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.



Gambar 1.1. Identifikasi Penyebab Masalah

Pada Gambar 1.1. identifikasi penyebab masalah dapat dijelaskan bahwa kelengkapan rekam medis elektronik dapat dipengaruhi dari 5 (lima) faktor yaitu *man* berupa pengetahuan dan kedisiplinan tenaga kesehatan dalam pengisian rekam medis elektronik, *machine* berupa komputer yang terjadi kesalahan atau *error* disaat menginput data, *methode* berupa standar prosedur operasional klaim BPJS, *material* berupa kelengkapan isi dari rekam medis elektronik yaitu surat eligibilitas peserta, surat rencana kontrol, resume medis, hasil penunjang, dan *money* berupa anggaran pelaksanaan rekam medis elektronik, yang dimana nanti

dapat mempengaruhi ketepatan waktu pengajuan klaim dan pending klaim BPJS kesehatan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada lingkup masalah kelengkapan rekam medis elektronik, ketepatan waktu pengajuan klaim, dan pending klaim BPJS kesehatan pada bulan April 2024 di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.

1.4 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kelengkapan rekam medis elektronik terhadap ketepatan waktu pengajuan klaim, dan pending klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis arah dan tingkat kekuatan hubungan antara kelengkapan rekam medis elektronik terhadap ketepatan waktu pengajuan klaim dan pending klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis kelengkapan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.
2. Mengidentifikasi ketepatan waktu pengajuan klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.

3. Mengidentifikasi pending klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.
4. Mengkaji hipotesis korelasi kelengkapan rekam medis elektronik terhadap ketepatan waktu pengajuan klaim BPJS kesehatan ,di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.
5. Mengkaji hipotesis korelasi kelengkapan rekam medis elektronik terhadap pending klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas rumah sakit dalam hal integrasi rekam medis elektronik (RME), yaitu surat eligibilitas peserta, surat rencana kontrol, resume medis, hasil penunjang, dan surat rujukan yang digunakan untuk persyaratan pengajuan permohonan BPJS untuk memastikan RME diterima tepat waktu dan sesuai dengan persyaratan BPJS kesehatan.

2. Bagi Institusi

Sebagai bahan referensi di perpustakaan, sebagai landasan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai tambahan pengetahuan mengenai integrasi rekam medis elektronik yang digunakan sebagai syarat pengajuan klaim asuransi BPJS kesehatan.