

TINJAUAN PELEPASAN INFORMASI MEDIS KEPADA PIHAK BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BUTON TAHUN 2019

Sri Wahyuni

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Baubau, Indonesia

*Corresponding Author : srimars1@gmail.com

ABSTRAK

Pelepasan informasi medis pasien kepada pihak lain khususnya kepada pihak asuransi harus memiliki alur dan prosedur yang jelas, dikarenakan informasi medis pasien tersebut bersifat rahasia dan fasilitas pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk melindungi informasi medis pasien yang diberikan kepada pihak lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelepasan Informasi Medis Kepada Pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Subjek penelitian adalah kepala rekam medis dan petugas rekam medis. Objek penelitian adalah informasi medis pasien untuk keperluan klaim. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis adalah pasien, petugas pengklaiman, petugas koding dan direktur rumah sakit. Prosedur pelepasan informasi medis khususnya untuk klaim BPJS belum mempunyai kebijakan dan SPO yang tetap, dalam melakukan pelepasan informasi petugas hanya berpedoman pada hasil perjanjian kerjasama antara pihak rumah sakit dengan BPJS, persyaratan yang diperlukan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS terdiri dari surat rujukan, Surat Eligibilitas Peserta (SEP), resume, lembar bukti pelayanan dan rincian biaya, dan laporan operasi kalau ada yang diperlukan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian adalah dalam pelepasan klaim BPJS di RSUD Kabupaten Buton belum mempunyai kebijakan dan Standar Prosedur Operasional secara tertulis, Rumah Sakit hanya melaksanakan sesuai dengan hasil perjanjian kerjasama antara pihak rumah sakit dengan pihak BPJS.

Kata kunci : informasi medis, pasien, BPJS, rumah sakit

ABSTRACT

The release of patient medical information to other parties especially to insurers, must have clear lines and procedures, because the patient's medical information is confidential and health care facilities are responsible for protecting patient medical information provided to other parties. This study aims to find out how medical information is released to the BPJS at the Regional General Hospital in Buton Regency. This study used a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques used interviews, observation and documentation studies. The research subjects were the head of medical records and medical records officers. The object of research is patient medical information for claim purposes. Data analysis used descriptive analysis. The results obtained from the study are that the parties involved in releasing medical information are patients, claimants, coders and hospital directors. The procedure for releasing medical information, especially for BPJS claims, does not yet have a fixed policy and SPO, in releasing information the officers are only guided by the results of the cooperation agreement between the hospital and BPJS, the requirements needed in releasing medical information to BPJS consist of referral letters, letters participant eligibility (SEP), resume, proof of service sheet and cost details, and operation report if any are needed in releasing medical information to BPJS. The conclusion obtained from the research is that in releasing BPJS claims at the Buton District Hospital, they do not yet have written policies and Standard Operating Procedures, the Hospital only implements them according to the results of the cooperation agreement between the hospital and the BPJS.

Keywords : medical information, patient, BPJS, hospital

PENDAHULUAN

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No. 269, 2008). Rekam medis bertujuan untuk menunjang tertibnya administrasi dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Hatta, 2010). Setiap pelayanan atau tindakan yang diberikan kepada pasien harus dicatat dalam rekam medis serta dijaga kerahasiaannya dengan tidak memberikan informasi tentang pasien kepada pihak yang tidak berwenang (Warijan, 2017).

Dalam Undang-undang No. 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Permenkes No. 36 tahun 2012 tentang Rahasia Kedokteran, rahasia kedokteran adalah data dan informasi tentang kesehatan seseorang yang diperoleh tenaga kesehatan pada waktu menjalankan pekerjaan atau profesinya. Pembukaan rahasia untuk kepentingan kesehatan pasien, meliputi pemeliharaan kesehatan, pengobatan, penyembuhan, dan perawatan pasien, keperluan administrasi, pembayaran asuransi, atau jaminan pembiayaan kesehatan dilakukan atas persetujuan dari pasien baik secara tertulis (manual) maupun secara elektronik (sistem informasi elektronik) (Nugroho, 2012). Karena informasi medis bersifat rahasia, maka dalam pelepasan informasi kepada pihak lain, fasilitas pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk melindungi informasi kesehatan yang terdapat di dalam rekam medis terhadap kemungkinan hilang, rusak, pemalsuan dan akses yang tidak sah. Rekam medis hanya dapat dikeluarkan berdasarkan izin dari pasien yang bersangkutan, sehingga informasi yang terdapat di dalamnya dapat dipertanggungjawabkan (Normanto, 2011).

Dalam Permenkes No. 269 Tahun 2008, telah diatur tentang masalah kerahasiaan suatu informasi yang menyangkut informasi medis pasien yang terdiri dari kerahasiaan berkas rekam medis, penjelasan isi rekam medis, dan kepemilikan berkas dan isi rekam medis beserta hak akses terhadap berkas dan isi rekam medis. Dokumen rekam medis hanya dapat dikeluarkan berdasarkan kebijakan rumah sakit yang berwenang serta kerahasiaan isinya dikeluarkan berdasarkan izin dari pihak pasien yang bersangkutan, sehingga secara hukum dapat dipertanggungjawabkan. Isi dalam dokumen rekam medis digunakan sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan salah satunya asuransi BPJS. Isi dalam dokumen rekam medis juga dapat digunakan sebagai sumber data yang relevan untuk keperluan asuransi. Dokumen rekam medis dapat memberikan informasi tentang riwayat kesehatan individu, diagnosis penyakit, pengobatan yang telah dilakukan, dan hasil tes medis (Permenkes No. 269, 2008; Permenkes No. 36, 2009).

Penggunaan informasi medis untuk asuransi diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis, serta peraturan lainnya yang berkaitan dengan privasi dan kerahasiaan informasi pribadi. Dalam konteks asuransi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang mengawasi dan mengatur industri asuransi di Indonesia. OJK memiliki peraturan yang mengatur penggunaan informasi medis dalam proses asuransi, termasuk perlindungan data pribadi pemegang polis (Permenkes No. 269, 2008; Permenkes No. 36, 2009).

Dalam pelaksanaan pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS harus melalui beberapa prosedur yang telah ditetapkan yaitu melakukan pendaftaran dengan melampirkan surat rujukan, mengisi form-form dan menandatangani surat eligibilitas peserta (Siawati, 2018). Setelah selesai melakukan pendaftaran dan mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan, maka berkas akan dikembalikan dan dilakukan penginputan morbiditas, pengkodean dan menginput data kedalam aplikasi E- claim untuk dikirim kepada pihak BPJS. Hubungan antara BPJS dan rumah sakit adalah komunikasi tentang pelepasan informasi

medis, jika klaim BPJS tidak diproses atau dikembalikan dari BPJS ke rumah sakit maka akan menyebabkan beban biaya terhadap pasien dan apabila pasien yang telah diberikan pelayanan dan juga tindakan tidak mampu untuk menanggung beban biaya tersebut, maka rumah sakit bisa menjadi rugi atau mengalami kebangkrutan karena terjadi gagal klaim BPJS ke rumah sakit (Mutia, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Novitasari (2017), di RSUD Darmayu Ponorogo, didapatkan prosedur pelepasan informasi medis khususnya untuk klaim, belum adanya SOP yang khusus untuk bagian asuransi BPJS, pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi rekam medis di RSUD Darmayu antara lain pasien sendiri, pihak keluarga pasien, unit klaim dan rekam medis (Novitasari, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Wuryaningsih (2011), di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso belum memiliki kebijakan dan prosedur tetap tentang pelepasan informasi medis. Di RSUD Soediran Mangun Sumarso selama tahun dalam kelengkapan syarat - syarat pelepasan informasi medis sudah terpenuhi sehingga mempermudah proses pelepasan informasi medis, sedangkan informasi yang dibutuhkan dalam pelepasan informasi medis untuk klaim asuransi Jasa Raharja sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pihak jasa raharja, dan informasi yang dibutuhkan berupa grafik vital sign, hasil pemeriksaan laboratorium, resume, hasil pemeriksaan penunjang seperti radiodiagnostik (Wuryaningsih, 2011).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton pada bulan Desember 2019, pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS belum mempunyai Standar Prosedur Operasional (SPO) dan masih ada beberapa kendala dalam melakukan pelepasan yaitu belum terpenuhinya syarat dalam pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan terkadang dalam pembuatan surat eligibilitas peserta masih kekurangan data dari pihak pasien/keluarga, jaringan loading dan sering *error* serta seringnya pengklaiman ditolak oleh pihak BPJS karena adanya perbedaan pendapat antara petugas koder dan pihak verifikator (Studi pendahuluan peneliti di RSUD Kab. Buton, 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelepasan Informasi Medis Kepada Pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton, yang meliputi: kebijakan atau prosedur yang digunakan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS; prosedur pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS; orang-orang atau pihak yang terlibat dalam proses pelepasan informasi rekam medis kepada pihak BPJS; serta syarat pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Sugiono, 2009), yang bermaksud menggambarkan dan mendeskripsikan prosedur pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019 - Januari 2020. Informan atau subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 orang. Subjek pada penelitian ini adalah kepala rekam medis dan petugas rekam medis yang berkaitan dengan pelepasan informasi rekam medis untuk keperluan BPJS. Objek dalam penelitian ini adalah prosedur pelepasan informasi medis atau alur pelepasan informasi medis untuk keperluan klaim BPJS dilihat dari aspek pelaksanaan dan teori di Rumah Sakit Umum Kabupaten Buton Tahun 2019.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Metode Observasi (*Observation*), yaitu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi seperti tentang proses kerja yang dilakukan terkait dengan pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton tahun 2019; Metode

Wawancara (*In-depth Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber, yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan kepala unit rekam medis dan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton tahun 2019; serta Studi Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang meneliti atau mengamati berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis. Dokumen yang dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini terdiri dari kebijakan eksternal rumah sakit, Standar Prosedur Operasional (SPO) pelepasan informasi medis, aturan BPJS, serta dokumen terkait pelepasan informasi medis lainnya.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber (Moleong, 2018). Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti melakukan triangulasi sumber kepada kepala bagian unit rekam medis untuk menggali kebenaran informasi.

Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggambarkan hasil penelitian terhadap obyek sesuai dengan keadaan sebenarnya (Moleong, 2018). Serta memaparkan dan menguraikan hasil penelitian yang berupa tinjauan pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS yang dapat membantu petugas dalam pemberian informasi medis sesuai dengan prosedur, pedoman dan ketentuan yang berlaku serta menggambarkan keadaan di lapangan guna membandingkan hasil penelitian dengan teori. Pada penelitian ini menggunakan penyajian dengan cara mengelompokkan data yang telah diperoleh dengan menguraikan hasil penelitian menjadi bentuk yang lebih baik dengan dituangkan kedalam bentuk kalimat atau narasi yang singkat berdasarkan hasil wawancara pada responden dan observasi.

HASIL

Mengetahui kebijakan atau protap yang digunakan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019.

Kebijakan khusus yang digunakan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis tidak ada kebijakan khusus yang digunakan, rumah sakit hanya mengacu kepada Perjanjian Kerjasama (PKS) yang terjadi hanya secara lisan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan, B, C dan triangulasi sumber :

“Ada”	Informan B
-------	------------

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Mungkin Ada, tetapi saya tidak mengetahui hal tersebut”	Informan C
--	------------

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Tidak ada, Kita selalu mengacu kepada PKS (<i>perjanjian kerjasama</i>)”	Informan Sumber
---	-----------------

Kebijakan tersebut digunakan oleh seluruh rumah sakit di Indonesia atau khusus untuk RSUD Kabupaten Buton.

“Tidak tahu”	Informan A
--------------	------------

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“tidak tahu”
Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Mungkin, tetapi saya tidak mengetahui hal tersebut”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Ya, Kebijakan Perjanjian Kerjasama (PKS) yang digunakan secara umum di seluruh Indonesia”
Triangulasi Sumber

Kebijakan jika berkas rekam medis yang dikembalikan oleh pihak BPJS ke rumah sakit untuk diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis ada kebijakan jika berkas yang dikembalikan yaitu selama 6 bulan dan belum dikategorikan sebagai disput klaim. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan B, C dan triangulasi sumber :

“Iya ada, itu mhe yang dikatakana klaim pending”
Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Iya ada, itu mhe yang dikatakana klaim pending”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Ada, selama 6 bulan dan belum dikategorikan sebagai disput klaim”
Triangulasi Sumber

Pernyataan tersebut serupa dengan hasil observasi sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil observasi standar prosedur operasinal dan kebijakan terkait pelepasan informasi medis kepada pihak ketiga

Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
Terdapat SPO dan kebijakan terkait dengan pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS		√	Tidak terdapat SPO terkait pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS hanya berpanduan pada kebijakan PKS yang sudah disetujui bersama.

Sumber : Hasil observasi peneliti, 2020.

Mengetahui prosedur tetap tentang pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019.

Mengetahui prosedur tetap yang digunakan di RSUD Kabupaten Buton.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis pada bagian instalasi rekam medis tidak ada SOP tersendiri terkait pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS tetapi sudah diikat dengan perjanjian kerjasama antara rumah sakit dan pihak BPJS. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan B dan triangulasi sumber :

“Kalau untuk SOP hanya terjadi sebatas lisan saja, kenapa karna pertama kekurangan sumber daya manusia”
Informan B

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Jadi tidak ada SOP tersendiri untuk di rumah sakit tapi sudah diikat dengan perjanjian kerjasama dengan PKS terkait pengklaiman asuransi BPJS. Untuk mendapatkan perjanjian dengan pks rumah sakit mengajukan permohonan ke BPJS kesehatan untuk bekerjasama dan akan terjadi diskusi tentang hal – hal apa saja yang bisa dilakukan tetapimemang sudah di atur dari pusat jadi sudah tertera apa saja yang dibutuhkan dlam pelepasan informasi rekam medis.”

Triangulasi Sumber

Alur pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis pada bagian instalasi rekam medis Alur pelepasan informasi medis dimulai dari pasien datang ke RS dan melakukan pendaftaran dengan membawa surat rujukan manual atau online, lalu dibuatkan SEP dan diarahkan ke poli yang ingin dituju. Setelah selesai pelayanan berkas masuk keruangan rekam medis untuk diinput kedalam *e-klaim* dan dilakukan pengklaiman BPJS. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan A, B, C dan triangulasi sumber :

“Pasien BPJS datang ke loket pendaftaran dengan membawa surat rujukan dari FKTP setelah itu diregistrasi apakah pasien lama atau baru, setelah itu dibuatkan surat jaminan berupa SEP, kemudian diarahkan ke poliklinik yang dituju sesuai dengan rujukannya.dan setelah mendapatkan perawatan BRM masuk untuk dikoding lalu di input dalam e-klaim.”

Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Untuk alur pelepasan informasi medis belum di buat dalam bentuk fisik hanya yang sering dilakukan di RSUD Kabupaten Buton adalah pasien datang mendaftar ke bagian pendaftaran membawa surat rujukan atau rujukan online, lalu dibuatkan SEP kemudian menuju ke poliklinik, setelah selesai semua pelayanan BRM akan kembali dan dilakukan penginputan ke dalam e-klaim”

Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“kita sebagai dokter hanya mengisi dan menyetor resume medis jadi petugas klaim pasti akan tau . hanya sebatas itu yang saya ketahui”

Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Untuk alur pelepasan informasi medis belum di buat dalam bentuk fisik hanya yang sering dilakukan di RSUD Kabupaten Buton adalah pasien datang mendaftar ke bagian pendaftaran lalu diarahkan ke bagian poli untuk mendapatkan pelayanan atau tindakan, setelah itu berkas akan kembali ke bagian pendaftaran untuk diproses. Petugas akan memasukan data pasien ke v-klaim untuk di entry, grouping, dan fainal klaim lalu dikirim ke e-klaim bersamaan dengan berkas rekam medis pasien ke BPJS Kesehatan”.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, alur pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di RSUD Kabupaten Buton yaitu setelah pasien mendapatkan pelayanan petugas menyerahkan berkas rekam medis beserta berkas klaim di unit rekam medis untuk diperiksa kelengkapan berkas klaimnya. Berkas klaim yang lengkap akan diserahkan ke bagian koding untuk

menentukan kode diagnosis dan tindakannya sebelum dilakukan *entry* data ke dalam sistem *E-klaim* INA-CBG's, lalu petugas *entry* data menyerahkan berkas ke penanggungjawab klaim untuk dilakukan *scanning* dan pemeriksaan berkas klaim sebelum dikirim ke pihak BPJS. Pihak BPJS kesehatan menerima klaim untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, berkas yang lengkap akan dibuatkan berita acara kelengkapan berkas dan tidak lengkap dikembalikan kepada pihak rumah sakit. Jika ada berkas klaim yang dikembalikan dari pihak BPJS, ada kebijakan yang diberikan oleh pihak BPJS ke rumah sakit untuk melakukan perbaikan, yaitu dalam jangka waktu 6 bulan selama berkas tersebut belum termasuk disput klaim.

Lama terjadinya proses pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi BPJS.

Waktu penyelesaian pengklaiman sampai pengiriman selama satu bulan. Jika terjadi gagal klaim atau berkas rekam medis dikembalikan oleh pihak BPJS ke rumah sakit, diberikan kebijakan selama 6 bulan selama belum dikategorikan sebagai disput klaim. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan triangulasi sumber :

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Pengiriman berkas rekam medis untuk klaim dilakukan secara perbulan”
Triangulasi sumber

Hambatan dalam proses pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis pada bagian instalasi rekam medis tidak ada hambatan pada saat proses pelepasan informasi rekam medis, jika ada itu pun hanya sebatas jaringan saja. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan A, B, C dan triangulasi sumber :

“Tidak Ada hambatan sama sekali”
Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Alhamdulillah untuk saat ini belum ada hambatan selain jaringan”
Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Ada, tapi hanya sebatas jaringan”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Ada, Tapi hanya sebatas jaringan yang lain untuk saat ini belum ada hambatan”.
Triangulasi Sumber

Faktor yang menyebabkan dikembalikannya berkas rekam medis oleh pihak BPJS ke Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis faktor yang menyebabkan dikembalikannya berkas rekam medis oleh pihak BPJS ke Rumah Sakit ada 3 faktor yaitu faktor administrasi, medis dan koding. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan C dan triangulasi sumber :

“Adanya perbedaan persepsi antara pihak verifikasi dan petugas koding”

Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

<p><i>“Ada tiga faktor yang menyebabkan dikembalikannya BRM 1) alasan administratif yaitu tentang kelengkapan SEP, tidak memiliki surat rujukan 2) alasan Medis tentang penegakan diagnose tidak ada atau tidak tertulis bukti penunjangnya di resume medis 3) aspek koding tentang adanya perbedaan persepsi antara pihak BPJS dengan rumah sakit”</i></p>

Triangulasi Sumber

Waktu perbaikan berkas rekam medis yang dikembalikan oleh pihak BPJS ke rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis waktu yang diberikan oleh pihak BPJS ke rumah sakit untuk memperbaiki atau melengkapi berkas yang dikembalikan atau ditolak selama 6 bulan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada informan C dan triangulasi sumber :

<p><i>“Tidak ada, tetapi jika ada biasanya saya memperbaiki selama 2 hari tapi sayaa tidak mengetahui batas waktunya”</i></p>

Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

<p><i>“6 bulan setelah pelayanan masih bisa mengajukan untuk klaim BPJS tetapi kalau tapi kalau sudah 6 bulan tapi tidak dikategorikan sebagai disput klaim itu bisa lagi”</i></p>
--

Triangulasi Sumber

Mengetahui orang-orang atau pihak yang terlibat dalam proses pelepasan informasi rekam medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis adalah pasien, petugas pengklaiman, koding dan direktur rumah sakit. Dalam pelepasan informasi rekam medis pasien kepada pihak ketiga baik untuk keperluan klaim asuransi ataupun untuk keperluan pengadilan tidak menggunakan surat kuasa atau formulir persetujuan tertulis yang ditandatangani oleh pasien, tetapi hanya menggunakan persetujuan yang ada di bagian bawah lembar SEP tetapi jarang dibaca oleh pasien apalagi sudah lansia karena tulisan yang terlalu kecil dan persetujuan lisan dari pasien tersebut.

Pihak yang berhak memiliki informasi dalam berkas rekam medis.

Pihak yang berhak dalam memiliki informasi dalam berkas rekam medis pasien adalah pasien atau keluarga pasien yang telah diberi kuasa, dokter yang bertanggung jawab, dan seluruh PPA (professional pemberi asuhan) yang terlibat dalam pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A, B dan C dan triangulasi sumber :

<p><i>“Pasien sendiri karena dokter akan menjelaskan tentang penyakit pasien, apa saja yang harus dihindari yag berkaitan dengan penyakitnya”</i></p>

Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Dokter penanggung jawab, perawat dan tenaga kesehatan lain yang terlibat dalam pemeriksaan pasien”
Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Dokter penanggung jawab, perawat dan tenaga kesehatan lain yang terlibat dalam pemeriksaan pasien”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Pasien, Dokter penanggung jawab, perawat dan tenaga kesehatan lain yang terlibat dalam pemeriksaan pasien”
Triangulasi Sumber

Pernyataan tersebut serupa dengan hasil observasi sebagai berikut:

Table 2. Hasil observasi pihak yang berhak memiliki informasi rekam medis

Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
Pihak yang berhak memiliki informasi rekam medis pasien Direktur, pasien, pihak yang diberi surat kuasa oleh pasien dan petugas yang terkait dalam pemeriksaan serta tindakan kepada pasien.	√		

Sumber : Hasil observasi peneliti, 2020.

Pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis.

Pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS adalah Tim anti fraud, verifikator internal, pengelolah JKN. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A, B dan C dan triangulasi sumber :

“Direktur, koding dan pengelolah JKN”
Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Petugas pengklaiman BPJS”
Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Tim anti fraud, pengelolah JKN”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Tim anti fraud, verifikator internal, pengelolah JKN, petugas klaim dan rekam medis”
Triangulasi sumber

Pihak yang bertanggung jawab dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis yang bertanggung jawab dalam pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi adalah Direktur Rumah Sakit. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A, B dan C dan triangulasi sumber :

“Direktur Rumah Sakit”
Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Direktur Rumah Sakit”

Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Direktur Rumah Sakit”

Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“ Direktur Rumah Sakit”

Triangulasi Sumber

Mengetahui syarat pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019

Persyaratan yang diperlukan untuk pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis persyaratan yang diperlukan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS ada dua yaitu Untuk pasien rawat inap, terdiri dari SEP, Lembar bukti pelayanan, resume medis, hasil pemeriksaan penunjang laporan operasi jika ada. Untuk pasien rawat jalan terdiri surat rujukan, SEP, dan bukti hasil pemeriksaan penunjang. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A, B dan C dan triangulasi sumber:

“untuk pasien BPJS terdiri dari SEP, lembar pencatatan biaya, resume medis,dan surat rujukan”

Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“pasien rawat inap, terdiri dari SEP, Lembar bukti pelayanan, resume medis, hasil pemeriksaan penunjang laporan operasi jika ada. Untuk pasien rawat jalan terdiri surat rujukan, SEP, dan bukti hasil pemeriksaan penunjang”

Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Untuk pasien rawat inap, terdiri dari SEP, Lembar bukti pelayanan, resume medis, hasil pemeriksaan penunjang laporan operasi jika ada. Untuk pasien rawat jalan terdiri surat rujukan, SEP, dan bukti hasil pemeriksaan penunjang”

Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Untuk pasien rawat inap, terdiri dari SEP, Lembar bukti pelayanan, resume medis, hasil pemeriksaan penunjang laporan operasi jika ada. Untuk pasien rawat jalan terdiri surat rujukan, SEP, dan bukti hasil pemeriksaan penunjang”

Triangulasi Sumber

Bentuk pemberian informasi medis kepada pihak BPJS (Diberikan Yang Asli, Dicatat, Atau Dickey) ? Jelaskan

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis pemberian informasi medis dalam bentuk asli dan hardcopy. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan C dan triangulasi sumber:

“Pemberian informasi medis Dalam bentuk BRM asli dan hardcopy nya”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Pemberian informasi medis Dalam bentuk BRM asli dan hardcopy nya”
Triangulasi Sumber

Pelepasan informasi medis dengan menyebutkan identitas pasien, mempunyai persetujuan secara tertulis dari pasien atau ahli warisnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis pelepasan informasi medis dengan menyebutkan identitas pasien sudah ada keterangan yang tertulis di lembar SEP di bagian bawah sebelum tanda tangan pasien. Kembalikan lagi kepada pasien apakah mereka memperhatikan dan membaca saat sebelum melakukan tanda tangan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A, B dan C dan triangulasi sumber:

“Ada, didalam lembar SEP”
Informan A

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Ada”
Informan B

Hal serupa disampaikan juga oleh informan berikut :

“Ada, didalam lembar SEP”
Informan C

Pernyataan tersebut diperjelas oleh informan Triangulasi Sumber berikut :

“Ada, Sudah tertulis di bagian bawah SEP, antara mereka bisa baca atau tidak tapi sudah ada di bagian bawah ttd pasien”
Triangulasi Sumber

Pernyataan tersebut serupa dengan hasil observasi sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil observasi persyaratan yang digunakan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS

Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
Terdiri dari pasien rawat inap, terdiri dari SEP, Lembar bukti pelayanan, resume medis, hasil pemeriksaan penunjang laporan operasi jika ada. Untuk pasien rawat jalan terdiri surat rujukan, SEP, dan bukti hasil pemeriksaan penunjang	√		

Sumber : Hasil observasi peneliti, 2020.

PEMBAHASAN

Kebijakan atau protap yang digunakan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS

Berdasarkan hasil penelitian RSUD Kabupaten Buton, belum mempunyai kebijakan yang tetap hanya sebatas perjanjian kerjasama antara pihak rumah sakit dan BPJS yang dimana

kedua belah pihak mengadakan pertemuan dan menyetujui kerjasama yang mereka jalani dan kebijakannya pun bisa berubah-ubah sesuai dengan permintaan dari pihak BPJS.

Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Wuryaningsih (2011), dimana di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dalam pelepasan informasi medis sudah mempunyai kebijakan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit tersebut. Kebijakan atau protap yang digunakan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS mengacu pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan dan Permenkes Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pedoman Indonesian *Case Base Groups* dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional.

Prosedur tetap tentang pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS

Prosedur permintaan asuransi khususnya untuk pengklaiman BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019 belum mempunyai SOP yang tetap. Hanya saja dari rumah sakit sudah menjalankan pelepasan informasi pasien kepada pihak asuransi (BPJS), tetapi acuannya hanya sebatas lisan tanpa adanya kebijakan secara tertulis yang tertuang dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) di rumah sakit dan prosedurnya pun bias berubah-ubah sesuai dengan permintaan dari pihak BPJS dan petugas yang memberikan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wuryaningsih (2011), yang menunjukkan bahwa RSUD dr. Soeriran belum mempunyai prosedur tetap tentang pelepasan informasi medis khususnya untuk klaim BPJS.

Menurut Hatta (2010), dengan persetujuan pasien misalnya informasi kesehatan untuk kepentingan asuransi kesehatan, perusahaan, pemberi jasa dan lain-lain, dalam hal ini harus diingat prinsip minimal, relevan dan cukup menjawab pertanyaan. Menurut Rustiyanto (2009), dalam memberikan dan memaparkan isi dokumen rekam medis milik pasien kepada orang lain atau pihak tertentu kita sebagai petugas rekam medis harus mengetahui dan sesuai dengan alur dan prosedur pelepasan informasi medis pasien.

Hal ini sesuai dengan prosedur pelepasan informasi medis menurut Depkes (2006), pemberian informasi harus menandatangani serta memberikan kuasa kepada pihak ketiga untuk mendapatkan informasi medis mengenai dirinya, hal ini bertujuan untuk melindungi dari tuntutan yang lebih jauh.

Pihak yang terlibat dalam proses pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Kabupaten Buton, pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS terdiri dari pasien, tim anti *fraud*, verifikator internal, petugas rekam medis, petugas klaim BPJS dan direktur sebagai penanggungjawab.

Hal ini sejalan dengan penelitian Novitasi (2017), pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS antara lain pasien, pihak keluarga pasien, unit klaim dan rekam medis. Dalam Permenkes Nomor 269 Tahun 2008 pasal 12 ayat (4), dapat diketahui bahwa yang berhak mendapatkan ringkasan rekam medis adalah, pasien, keluarga pasien, orang yang diberi kuasa oleh pasien atau keluarga pasien dan orang yang mendapat persetujuan tertulis dari pasien atau keluarga pasien sedangkan Pasal 13 : (1) Pemanfaatan rekam medis dapat dipakai sebagai: (a) Pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien; (b) Alat bukti dalam proses penegakan hukum; (c) Keperluan pendidikan dan penelitian; (d) Dasar pembayar biaya pelayanan kesehatan; (e) Data statistik kesehatan, (2) Pemanfaatan rekam medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yang menyebutkan identitas pasien harus mendapat persetujuan secara tertulis dari pasien atau ahli warisnya dan harus dijaga kerahasiaannya, (3) Pemanfaatan rekam medis untuk keperluan pendidikan dan penelitian tidak diperlukan persetujuan pasien, bila dilakukan untuk kepentingan Negara.

Persyaratan pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019

Menurut Herlambang (2016), dalam pelaksanaan organisasi pelayanan kesehatan memerlukan bahan-bahan sebagai sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini syarat-syarat dalam pelepasan informasi medis yang dimaksud pada penelitian ini adalah surat rujukan, Surat Eligibilitas Peserta (SEP), resume, lembar bukti pelayanan dan rincian biaya, dan laporan operasi kalau ada yang diperlukan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di RSUD Kabupaten Buton.

Berdasarkan hasil penelitian Novitasari (2017), dalam pelepasan informasi medis untuk pihak klaim BPJS yang dilakukan di bagian unit rekam medis adalah melakukan pendaftaran namun ada beberapa kendala dalam melakukan pelepasan yaitu belum terpenuhinya syarat dalam pembuatan surat eligibilitas peserta dan terkadang dalam pembuatan SEP masih terjadi *missed* komunikasi oleh pihak petugas dan hal tersebut menjadikan proses pemenuhan syarat pelepasan informasi kepada pihak BPJS terhambat. Dalam pelepasan informasi medis di RSUD Kabupaten Buton, persyaratan yang dibutuhkan dalam pelepasan informasi kepada pihak BPJS yaitu dibagi menjadi 2 :

(a) Rawat Jalan

- 1) Surat rujukan (Manual atau online)
- 2) Lembar Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
- 3) Lembar pencatatan biaya
- 4) Bukti hasil pemeriksaan penunjang

(b) Rawat Inap

- 1) Lembar Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
- 2) Lembar bukti pelayanan
- 3) Lembar pencatatan biaya
- 4) Resume medis
- 5) Hasil pemeriksaan penunjang
- 6) Laporan operasi (jika ada)

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait Pelepasan Informasi Medis Kepada Pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2019, yaitu sebagai berikut: dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton belum tertuang dalam kebijakan tertulis, pelaksanaan pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS hanya berdasarkan informasi dari hasil Perjanjian Kerjasama (PKS) antara pihak rumah sakit dan BPJS; Pelepasan informasi medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton belum mempunyai Standar Prosedur Operasional secara tertulis khususnya pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi (BPJS). Sehingga perlu dibuatkan Standar Prosedur Operasional (SOP) pelepasan informasi medis dan perlu disosialisasikan kepada stakeholder ataupun pihak-pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis pasien di RSUD Kabupaten Buton. Unit Kerja Rekam Medis sebagai pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis pasien, perlu juga menyediakan form surat tertulis untuk permintaan pelepasan informasi medis kepada pihak ketiga; Pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis di RSUD Kabupaten Buton terdiri dari pasien, tim anti *fraud*, verifikator internal, petugas rekam medis, petugas klaim BPJS dan direktur rumah sakit sebagai penanggungjawab; serta

Persyaratan yang diperlukan dalam pelepasan informasi medis kepada pihak BPJS di RSUD Kabupaten Buton untuk Rawat Jalan yaitu : Surat rujukan (Manual atau online), Lembar Surat Eligibilitas Peserta (SEP) , Lembar pencatatan biaya, Bukti hasil pemeriksaan penunjang; dan untuk Rawat Inap yaitu: Lembar Surat Eligibilitas Peserta (SEP), Lembar bukti pelayanan, Lembar pencatatan biaya Resume medis, Hasil pemeriksaan penunjang dan Laporan operasi jika ada.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pihak-pihak terkait yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini: kepada institusi Politeknik Baubau, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton, LP3M Politeknik Baubau, serta pihak-pihak lain yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu. Penelitian ini didanai secara mandiri oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Hatta, G. R. (2008). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Hatta, G. (2010). *Tujuan dan Kegunaan Rekam Medis*. Jakarta: Direktor Jendral Pelayanan Medis Depkes RI. [Online] <http://materirekammedis.blogspot.com/2014/08/tujuan-dan-kegunaan-rekam-medis.html>. [Diakses 22 Desember 2019]
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit: cara mudah memahami manajemen di rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya*. Yogyakarta: Goysen Publishing.
- Moleong, L. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi; Cetakan ketiga puluh delapan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mutia, O. T. (2017). *Analisis faktor penyebab dan dampak dari pengembalian berkas klaim BPJS Rawat Inap oleh verifikator di RS PKU Muhammadiyah Bantul*. Karya Tulis Ilmiah. Prodi DIII Rekam Medis. Sekolah Vokasi Gajah Mada Yogyakarta, Yogyakarta.
- Normanto, E. (2011). *Tinjauan Pelepasan Informasi Rekam Medis Dalam Menjamin Aspek Hukum Kerahasiaan Rekam Medis di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin*. Karya Tulis Ilmiah [Online] <https://perpustakaanhb.files.wordpress.com/2011/11/kti.pdf> [Diakses 25 Desember 2019]
- Novitasari, D. (2017). Tinjauan Prosedur Pelepasan Informasi Rekam Medis Untuk Keperluan Klaim BPJS di RSUD Darmayu Ponorogo. *Jurnal Global Health Science*, Vol 3, Nomor 3. [Online] <https://jurnal.csdforum.com/index.php/GHS/article/view/247>. [Diakses 25 Desember 2019]
- Nugroho, C, A. (2012). *Tinjauan kesesuaian pelaksanaan pemberian isi rekam medis secara tertulis kepada pihak pasien, asuransi, pembiayaan, dan kepolisian di unit rekam medis*

RS Panti Wilasa Citarum Semarang triwulan I tahun 2012. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi DIII Rekam Medis. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/II/2008 *tentang Rekam Medis*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia. [Online] <https://id.scribd.com>. [Diakses 26 Desember 2019]

Permenkes RI No. 36 Tahun 2012 *tentang Rahasia Kedokteran*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia. [Online] <https://www.kemhan.go.id> . [Diakses 27 Desember 2019]

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton (2019).

Rustiyanto, E. (2009). *Etika Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siawati (2018). Tinjauan Pelaksanaan Pelepasan Informasi Medis Kepada Pihak Ketiga Untuk Klaim Asuransi di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring Jakarta. *Jurnal Medichordif*, vol 5 nomor 1. [Online] <http://akademiperekammedis.ac.id/jurnal/index.php/medicordhif/article/view/5>. [Diakses 25 Desember 2019]

Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. [Online] [https://www.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-
Penelitian-Sugiyono#](https://www.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono#) [Diakses 30 Desember 2019]

Undang - Undang No. 24 Tahun 2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*. [Online] <https://peraturan.bpk.go.id>. [Diakses 30 Desember 2019]

Undang - Undang No. 40 Tahun 2004 *tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. [Online] <http://www.jkn.kemkes.go.id> [Diakses 30 Desember 2019]

Undang - Undang RI No. 29 Tahun 2004, *Tentang Praktik Kedokteran*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia. [Online] <http://dokter-medis.blogspot.com> [Diakses 28 Desember 2019]

Warijan (2017). Tinjauan Pelaksanaan Pelepasan Informasi Medis di RSUD Kota Salatiga. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Vol 2, Nomor 1. [Online] <http://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/RMIK/article/view/4398> [Diakses 25 Desember 2019]

Wuryaningsih, D. (2011). Tinjauan Pelepasan Informasi Medis Untuk Klaim Asuransi Jasa Raharja di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso. *Jurnal Kesehatan*, Vol 5, Nomor 1. [Online] <https://ejournal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/17>. [Diakses 25 Desember 2019]