

ANALISIS DAMPAK KERUSAKAN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP *RESPONSE TIME, PATIENT SAFETY DAN PENGAJUAN KLAIM DI PUSKESMAS KEDIRI II TABANAN*

Indah Sukma Dewi^{1*}, Bambang Hadi Kartiko², I Gusti Ngurah Manik Nugraha³

Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan dan Sains, Universitas Dhyana Pura Bali^{1,2,3}

*Corresponding Author : indahsd2002@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada bulan Oktober hingga November 2023 dari 275 rekam medis yang diteliti di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan ditemukan 170 (61.81%) rekam medis yang mengalami kerusakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan metode deskriptif analitik kualitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 5 orang dan data pendukung 170 rekam medis pasien rawat jalan pada bulan Oktober hingga November 2023 yang mengalami kerusakan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan terhadap *response time* adalah perpanjangan *response time* menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama, dampak kerusakan terhadap *patient safety* sasaran I adalah petugas kesulitan mengidentifikasi pasien secara tepat karena identitas pasien tidak ditemukan di rekam medis, dampak terhadap sasaran II adalah mengakibatkan terganggunya komunikasi antar pemberi layanan dan pasien, dampak terhadap sasaran III adalah mengakibatkan terjadinya kesalahan pengobatan yang akan diberikan selanjutnya, dampak kerusakan terhadap pengajuan klaim yang tertunda menyebabkan beban kerja petugas bertambah. Kesimpulan dari penelitian ini, terjadinya kerusakan rekam medis berdampak pada *Response Time* yang memanjang tidak sesuai dengan SOP (lebih dari 10 menit), berdampak pada *pasien safety* sasaran I yaitu kesulitan mengidentifikasi pasien secara tepat karena identitas pasien tidak ditemukan di rekam medis, sasaran II yaitu terganggunya komunikasi antar pemberi layanan dan pasien, sasaran III yaitu terjadinya kesalahan pengobatan yang akan diberikan selanjutnya, berdampak pada pengajuan klaim yang tertunda menyebabkan beban kerja petugas bertambah.

Kata kunci : dampak kerusakan rekam medis, *patient safety*, pengajuan klaim BPJS, *response time*

ABSTRACT

Based on initial observations conducted in October to November 2023, from 275 medical records studied at the Kediri II Health Center, Tabanan Regency, 170 (61.81%) medical records were found to be damaged. Based on the results of the study at the Kediri II Health Center, Tabanan Regency, the impact of damage to outpatient medical records on response time is an extension of response time causing patients to have to wait longer, the impact of damage to patient safety target I is that officers have difficulty identifying patients correctly because the patient's identity is not found in the medical record, the impact on target II is that it disrupts communication between service providers and patients, the impact on target III is that it results in errors in treatment that will be given later, the impact of damage to delayed claim submissions causes the workload of officers to increase. The conclusion of this study, the occurrence of damage to medical records has an impact on the Response Time which is prolonged not in accordance with the SOP (more than 10 minutes), has an impact on patient safety target I, namely the difficulty of identifying patients correctly because the patient's identity is not found in the medical record, target II is the disruption of communication between service providers and patients, target III is the occurrence of errors in treatment that will be given later, has an impact on delayed claim submissions causing the workload of officers to increase.

Keywords : BPJS claim submission, impact of damaged medical records, patient safety, response time

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019). Puskesmas sesuai dengan fungsinya sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat kesehatan masyarakat dan keluarga, serta pusat pelayanan kesehatan dasar berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat (Permenkes, 2019).

Rekam medis adalah kumpulan dokumen yang mencatat identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang diberikan, serta tindakan dan pelayanan lainnya yang diberikan kepada pasien (Permenkes, 2008). Ini mencakup semua transaksi pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien selama periode pengobatan. Isi rekam medis harus terperinci dan berkesinambungan untuk meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga harus dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 10 ayat (1) dari Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008. Rekam medis mencakup seluruh riwayat pengobatan pasien dari awal hingga akhir pengobatan. Penting untuk menjaga dokumen rekam medis dengan baik karena merupakan sumber informasi yang harus dipertanggungjawabkan dengan baik oleh puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan (Permenkes, 2008).

Kerusakan rekam medis adalah kondisi tidak utuhnya dokumen rekam medis yang ada di ruang penyimpanan *file*, kerusakan dokumen rekam medis yang terjadi seperti robek, luntur, pudar, tidak terbaca, adanya bagian dari rekam medis yang hilang dan hal ini dapat dipicu oleh 2 faktor yaitu faktor intrinsik yang meliputi kualitas kertas, tinta dan perekat serta faktor ekstrinsik berupa faktor fisik (kondisi ruangan, kelembapan, suhu), faktor biologis dan faktor kimiawi (Valentina & Sebayang, 2018). Keselamatan pasien (*Patient Safety*) merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk memastikan perawatan pasien berlangsung dengan aman. Ini mencakup penilaian risiko, identifikasi serta pengelolaan risiko yang mungkin dihadapi pasien, pelaporan dan analisis insiden, pembelajaran dari insiden yang terjadi beserta tindak lanjutnya, serta penerapan solusi untuk mengurangi risiko dan mencegah terjadinya cedera akibat kesalahan dalam pelaksanaan tindakan medis yang semestinya (Permenkes, 2017). Jika terjadi kerusakan rekam medis maka akan mempengaruhi keselamatan pasien yang bersangkutan akibat rekam medis pasien rusak dan dokter susah untuk melihat riwayat penyakit pasien sebelumnya (Permenkes, 2017).

Waktu tanggap (*response time*) merupakan indikator proses yang bertujuan untuk mencapai indikator hasil berupa kelangsungan hidup. Waktu tanggap adalah durasi yang diperlukan bagi pasien untuk menerima bantuan sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan penyakitnya sejak saat memasuki pintu Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Depkes RI, 2010). Dampak *respon time* jika terjadi kerusakan rekam medis yaitu pasien tertunda untuk menuju ke poliklinik karena rekam medis pasien rusak hal ini akan mempengaruhi mutu pelayanan dan tidak memenuhi standar SOP waktu tunggu (Depkes RI, 2010). Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit atau Puskesmas kepada pihak BPJS kesehatan, dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya (Ardhitya, 2015). Dampak kerusakan rekam medis terhadap pengajuan klaim BPJS Kesehatan yaitu tertundanya pengajuan klaim pasien rawat jalan peserta BPJS kepada pihak BPJS. Keamanan adalah pelindung fisik dan elektronik untuk informasi berbasis komputer secara utuh, sehingga menjamin ketersediaan dan kerahasiaan. Rekam medis harus dijaga dan dikelola dengan baik agar dari segi keamanan dan informasi didalamnya terjaga. Perlindungan rekam medis meliputi perlindungan terhadap bahaya fisik, biologi dan kimia (Hatta, 2011).

Puskesmas Kediri II adalah Puskesmas yang terletak di Jl. Raya Kaba-Kaba, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan yang melayani pelayanan Poliklinik KIA, Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi. Puskesmas Kediri II menggunakan sistem penyimpanan sentralisasi dan sistem penomoran *Unit Numbering System*, serta sistem penjajaran *Terminal Digit Filing* (Dharmawati, et. al, 2023). Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan November 2023 dari 275 rekam medis yang diteliti ditemukan 170 (61.81%) rekam medis yang mengalami kerusakan. Adapun kerusakan rekam medis yang ditemukan berdasarkan faktor fisik sebanyak 108, faktor kimia 44 rekam medis, dan faktor biologis 18. Dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan terhadap kejadian *patient safety* sasaran I sebanyak 19 pasien, sasaran II sebanyak 11 pasien, sasaran III sebanyak 16 pasien. Dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan terhadap *Response Time* pelayanan pendaftaran yang tidak sesuai dengan SOP (memanjang > 10 menit) sebanyak 49 pasien dan yang sesuai (>10 menit) sebanyak 18 pasien. Dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan terhadap pengajuan klaim BPJS kesehatan yang tertunda sebanyak 13 rekam medis dan tidak tertunda 44 rekam medis.

Latar belakang di atas mengarahkan pada tiga permasalahan utama yang perlu diteliti di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan. Pertama, bagaimana kerusakan rekam medis pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mempengaruhi response time layanan. Kedua, bagaimana kerusakan tersebut berdampak pada kejadian patient safety. Ketiga, bagaimana pengaruh kerusakan rekam medis terhadap proses pengajuan klaim BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak dari kerusakan rekam medis terhadap tiga aspek penting tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kediri II, Kabupaten Tabanan. Fokus penelitian ini mencakup pengaruh kerusakan tersebut terhadap waktu respons pelayanan, kejadian yang berkaitan dengan keselamatan pasien, serta proses pengajuan klaim BPJS.

METODE

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif analitik kualitatif, dengan jenis penelitian potong lintang (*cross sectional*) periode bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023. Tempat penelitian di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan Kabupaten Tabanan. Penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli tahun 2024. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu *response time* penyediaan RM pasien rawat jalan peserta BPJS, kejadian *patient safety*, klaim berkas BPJS. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kerusakan rekam medis pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Populasi dalam penelitian ini adalah 5 orang petugas yang terdiri dari 1 Kepala Instalasi Rekam Medis, 1 petugas pendaftaran, 1 petugas penyimpanan, 1 perawat dan 1 petugas klaim di Puskesmas Kediri II Tabanan dan sebagai populasi pendukung adalah 2.753 rekam medis pasien rawat jalan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023. Sampel penelitian ini adalah 5 orang petugas yang terdiri dari 1 orang Kepala Instalasi Rekam Medis, 1 Petugas Pendaftaran, 1 Petugas Penyimpanan, 1 Perawat, dan 1 Petugas Klaim di Puskesmas Kediri II Tabanan dan sebagai sampel pendukung adalah 170 rekam medis pasien rawat jalan yang mengalami kerusakan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara terbuka terhadap responden yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah data rekam medis pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan pada periode Oktober 2023 sampai dengan November 2023. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode, antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dikumpulkan dari

observasi dan wawancara diolah secara deskriptif untuk mengetahui dampak kerusakan berkas rekam medis dan kerahasiaan berkas rekam medis.

HASIL

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Dampak Kerusakan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap *Response Time, Patient Safety* Dan Pengajuan Klaim Di Puskesmas Kediri II Tabanan. Pada penelitian ini dilakukan wawancara terhadap responden yang berjumlah 5 orang terdiri dari 1 orang Kepala Instalasi Rekam Medis, 1 Petugas Pendaftaran, 1 Petugas penyimpanan, 1 perawat dan 1 petugas klaim, dan data sebagai sampel pendukung yaitu rekam medis pasien rawat jalan yang rusak berjumlah 170 rekam medis periode Oktober-November 2023.

Rekapitulasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Berdasarkan hasil observasi terhadap rekam medis pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan periode Oktober-November 2023 diperoleh rekam medis yang rusak berjumlah 170 (6,17%) dan yang tidak rusak berjumlah 2.583 (93,82%) dengan rincian pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

No.	Kunjungan pasien pada bulan	Rekam Medis		Total
		Tidak rusak	rusak	
1.	Oktober 2023	1.313 (93,65%)	93 (6,63%)	1.402 (100%)
2.	Nopember 2023	1.270 (94%)	77 (5,69%)	1.351 (100%)
	Total	2.583 (93,82%)	170 (6,17%)	2.753 (100%)

Berdasarkan tabel 1 pada bulan Oktober dari 1.402 pasien rawat jalan didapatkan rekam medis yang tidak rusak sebesar 1.313 (93,65%) dan rekam medis yang rusak sebesar 93 (6,63%), dan pada bulan November dari 1.351 rekam medis rawat jalan didapatkan rekam medis yang tidak rusak sebesar 1.270 (94%) dan rekam medis yang rusak sebesar 77 (5,69%).

Rekapitulasi Rekam Medis Pada Pasien Rawat Jalan terhadap *Response Time* di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Tabel 2. Rekapitulasi Rekam Medis Pada Pasien Rawat Jalan terhadap *Response Time* di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Bulan	Jumlah Rekam Medis yang rusak	Rerspon Time Penyediaan Rekam Medis	
		Tidak Memanjang	Memanjang
Oktober 2023	93	40 (43,01%)	53 (56,98%)
Nopember 2023	77	22 (28,57%)	55 (71,42%)
Jumlah	170	62 (36,47%)	108 (63,52%)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan pada bulan Oktober 2023 dari 93 rekam medis yang rusak terdapat response time pelayanan yang tidak memanjang sebesar 40 (43,01%) dan response time pelayanan memanjang sebesar 53 (56,98%), dan pada bulan November 2023 dari 77 rekam medis yang rusak terdapat response time pelayanan yang tidak memanjang 22 (28,57%) dan response time pelayanan memanjang sebesar 55 (71,42%). Berikut kutipan dari informan:

“jika terjadi kerusakan rekam medis pelayanan di poliklinik akan menjadi lambat (lebih dari 10 menit) dan ini menyebabkan antrian pasien menjadi lebih panjang”

Rekapitulasi Rekam Medis pada Pasien Rawat Jalan terhadap *Patient Safety* di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Tabel 3. Rekapitulasi Rekam Medis pada Pasien Rawat Jalan terhadap *Patient Safety* di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Bulan	Jumlah Rekam Medis yang rusak	Kejadian <i>Patient Safety</i>		
		Sasaran I (Mengidentifikasi pasien dengan tepat)	Sasaran (komunikasi efektif)	II yang
Oktober 2023	93	76 (81,72%)	9 (9,67%)	8 (8,60%)
Nopember 2023	77	61 (79,22%)	9 (11,68%)	7 (9,09%)
Jumlah	170	137 (80,58%)	18 (10,58%)	15 (8,82%)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan pada bulan Oktober 2023 dari 93 rekam medis yang rusak terdapat kejadian Patient Safety sasaran I sebesar 76 (81,72%), sasaran II sebesar 9 (9,67%), dan sasaran III sebesar 8 (8,60%), pada bulan November 2023 dari 77 rekam medis yang rusak terdapat kejadian patient safety sasaran I sebesar 61 (79,22%), sasaran II sebesar 9 (11,68%), sasaran III sebesar 7 (9,09%). Berikut kutipan dari informan:

Pada sasaran I (mengidentifikasi pasien dengan tepat) “*akibat kerusakan RM petugas harus benar-benar memastikan RM pasien yang akan menerima pelayanan*”

Sasaran II (komunikasi yang efektif) “*terjadinya miskomunikasi akibat kerusakan rekam medis*”

Sasaran III (keamanan obat) “*biasanya kesalahan pemberian obat dikarenakan rekam medis yang rusak*”

Rekapitulasi Rekam Medis pada Pasien Rawat Jalan terhadap Pengajuan Klaim BPJS Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Tabel 4. Rekapitulasi Rekam Medis pada Pasien Rawat Jalan terhadap Pengajuan Klaim BPJS Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Bulan	Jumlah Rekam Medis yang rusak	Pengajuan Berkas Klaim BPJS	
		Tidak Tertunda	Tertunda
Oktober 2023	93	12 (12,90%)	81 (87,09%)
Nopember 2023	77	15 (19,48%)	62 (80,51%)
Jumlah	170	27 (15,88%)	143 (84,11%)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan pada bulan Oktober 2023 dari 93 rekam medis yang rusak terdapat pengajuan klaim yang tidak tertunda sebesar 12 (12,90%) dan yang tertunda sebesar 81 (87,09%), pada bulan November 2023 dari 77 rekam medis yang rusak terdapat pengajuan klaim yang tidak tertunda sebesar 15 (19,48%) dan yang tertunda sebesar 62 (80,51%). Berikut kutipan dari informan:

“*karena kerusakan rekam medis menjadi tidak bisa memproses pengajuan klaim BPJS Kesehatan dengan cepat*”

PEMBAHASAN

Dampak Kerusakan Rekam Medis terhadap *Response Time* Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Dampak dari kerusakan rekam medis di antaranya terhadap *response time* pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran, ada dua kemungkinan dampak yang

terjadi, yang pertama *response time* pelayanan pendaftaran memanjang yaitu pasien yang mendaftar akan mendapatkan rekam medisnya memerlukan waktu yang lebih lama karena petugas harus mencari rekam medis pasien, dan yang kedua *response time* tidak memanjang yaitu terjadi karena petugas memberikan langsung rekam medis yang baru. Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan dan observasi didapatkan dampak dari kerusakan rekam medis terhadap *response time*, sebagai berikut :

Response time pelayanan terhadap pasien rawat jalan mengalami perpanjangan, sehingga hal ini akan mengakibatkan hal-hal sebagai berikut : 1). Pelayanan pendaftaran pasien di loket menjadi lebih lama (lebih dari 10 menit) karena petugas melakukan pencarian rekam medis dari pasien yang bersangkutan ternyata rusak dan harus mengganti rekam medis yang baru 2). Terjadi komplain/marah dari pasien kepada petugas, 3). Antrian pasien menjadi lebih panjang, dan bahkan ada pasien yang pulang sebelum mendapat pelayanan, dan 4). Waktu pelayanan di loket pendaftaran menjadi lebih lama karena petugas harus melayani sisa pasien yang masih mengantre.

Response time tidak memanjang (tepat waktu), hal ini dapat terjadi karena rekam medis pasien yang mengalami kerusakan langsung dibuatkan rekam medis baru oleh petugas sehingga pasien dapat dilayani lebih cepat (petugas tidak melakukan pencarian rekam medis yang lama), keadaan ini dapat mengakibatkan beberapa hal yang dapat merugikan pada pasien, misalnya tidak adanya kronologi riwayat penyakit pasien, dapat menyebabkan bahaya alergi obat pada pasien yang bersangkutan karena riwayat terapi yang terdahulu dari pasien tidak ada, sehingga catatan dari obat-obatan yang telah diberikan tidak ada, sehingga Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) harus mengulangi pengobatannya.

Dampak Kerusakan Rekam Medis terhadap Kejadian *Patient Safety* Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Dampak dari kerusakan rekam medis diantaranya terjadinya kejadian *patient safety*, berdasarkan Permenkes tahun 2017, ditetapkan ada 6 (enam) sasaran keselamatan pasien yaitu : Sasaran I : Mengidentifikasi pasien dengan tepat, Sasaran II : Meningkatkan komunikasi yang efektif, Sasaran III : Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai, Sasaran IV : Mengurangi risiko salah lokasi, Sasaran V : Mengurangi risiko infeksi, dan Sasaran VI : Pengurangan risiko pasien jatuh.

Pada penelitian ini kejadian *patient safety* yang diteliti akibat kerusakan rekam medis adalah Sasaran I : Mengidentifikasi pasien dengan tepat, Sasaran II : Meningkatkan komunikasi yang efektif, Sasaran III : Meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai. Berdasarkan hasil observasi dan *check list* dari 2.753 rekam medis rawat jalan bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023 didapatkan rekam medis yang rusak berjumlah 170 (6,17%), dan dari 170 rekam medis yang rusak ini terdapat 137 (80,58%) berdampak terhadap kejadian *patient safety*, sasaran I (mengidentifikasi pasien dengan tepat); 18 (10,58%) berdampak terhadap kejadian *patient safety*, sasaran II (meningkatkan komunikasi yang efektif), dan 15 (8,82%) berdampak terhadap kejadian *patient safety* sasaran III (meningkatkan keamanan obat yang perlu diwaspadai) pasien rawat jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan, sedangkan dampak terhadap kejadian *patient safety* sasaran IV, V dan VI tidak dilakukan oleh karena kejadian *patient safety* sasaran IV, V dan VI terjadi pada pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil pengamatan, observasi dan wawancara didapatkan dampak dari kerusakan rekam medis terhadap kejadian *patient safety* sebagai berikut :

Dampak terhadap kejadian *patient safety* sasaran I (mengidentifikasi pasien dengan tepat): akibat dari kerusakan rekam medis dari pasien yang bersangkutan, maka hal ini akan menyebabkan petugas medis kesulitan untuk mengidentifikasi pasien secara tepat oleh karena identitas dari pasien tersebut tidak ditemukan di dalam rekam medisnya, sehingga petugas medis harus melakukan verifikasi dengan teliti dan benar terhadap identitas pasien yang

bersangkutan agar supaya pelayanan medis atau non medis yang akan diberikan kepada pasien tidak salah. Dampak terhadap kejadian *patient safety* sasaran II (meningkatkan komunikasi yang efektif): akibat dari kerusakan rekam medis dari pasien yang bersangkutan hal ini dapat mengakibatkan terganggunya komunikasi yang efektif antara pemberi layanan (DPJP, perawat) dengan penerima layanan (pasien dan atau keluarganya) bahkan bisa terjadi terganggunya komunikasi antar pemberi layanan satu dengan yang lainnya.

Dampak terhadap kejadian *patient safety* III (Keamanan obat) : akibat dari kerusakan rekam medis menyebabkan para petugas pemberi layanan kesehatan kehilangan data pengobatan dari pasien yang bersangkutan sehingga berakibat pada keamanan pemberian obat pada pasien, hal ini juga berisiko terhadap terjadinya kejadian keselamatan pasien, sehingga petugas harus benar-benar mengecek kembali data-data pasien yang bersangkutan. Selain itu dapat terjadi akibat lainnya yaitu terjadinya kesalahan dari rencana pengobatan yang akan diberikan selanjutnya terhadap pasien yang bersangkutan, bahkan dapat menyebabkan terjadinya kesalahan yang serius, apalagi bila ada pemakaian obat yang berisiko tinggi.

Dampak Kerusakan Rekam Medis terhadap Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Dampak dari kerusakan rekam medis diantaranya terhadap pengajuan klaim BPJS kesehatan, berdasarkan hasil observasi dan *check list* dari 2.753 rekam medis rawat jalan bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023 didapatkan rekam medis yang rusak berjumlah 170 (6,17%) dan dari 170 rekam medis yang rusak didapatkan dampak terhadap pengajuan klaim yang tidak tertunda berjumlah 27 (15,88%), sedangkan yang tertunda berjumlah 143 (84,11%).

Berdasarkan hasil pengamatan, observasi dan wawancara didapatkan dampak dari kerusakan rekam medis terhadap pengajuan klaim pasien rawat jalan peserta BPJS sebagai berikut : Kerusakan rekam medis menyebabkan tertundanya klaim BPJS kesehatan pasien rawat jalan, hal ini menyebabkan beberapa hal yaitu : Tertundanya pengajuan klaim pasien rawat jalan peserta BPJS kepada pihak BPJS, sehingga keadaan ini dapat mengakibatkan beberapa hal yaitu: 1). Pendapatan Puskesmas menurun pada bulan yang bersangkutan, 2). Dapat berpengaruh terhadap *cash flow* Puskesmas, 3).Beban kerja petugas klaim/verifikator bertambah khususnya pada bulan berikutnya karena harus merekapitulasi berkas klaim yang tertunda pada bulan sebelumnya dan berkas klaim pada bulan yang sedang berjalan dan 4). Beban kerja petugas rekam medis juga meningkat karena harus melengkapi kembali syarat-syarat pengajuan klaim bagi pasien rawat jalan peserta BPJS. Pengajuan klaim tidak tertunda, hal ini dapat terjadi karena data-data rekam medis pasien yang bersangkutan masih lengkap dan masih terbaca termasuk kelengkapan untuk pengajuan klaim kepada pihak BPJS.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, kerusakan rekam medis berdampak pada beberapa aspek pelayanan kesehatan. Pertama, kerusakan ini memperpanjang response time layanan pendaftaran pasien rawat jalan di loket hingga lebih dari 10 menit, meskipun layanan rekam medis tetap tepat waktu. Kedua, kerusakan rekam medis menghambat identifikasi pasien yang akurat, mengganggu komunikasi efektif antara pemberi dan penerima layanan, serta meningkatkan risiko kesalahan dalam keamanan obat karena petugas kehilangan data pengobatan pasien. Ketiga, kerusakan ini menyebabkan tertundanya pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan karena rekam medis yang tidak dapat dibaca, meskipun dalam beberapa kasus, klaim tidak tertunda karena data pasien masih lengkap.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan S1 di Universitas Dhyana Pura. Terima kasih disampaikan kepada Rektor, Dekan sekaligus pembimbing utama, Kepala Program Studi, pembimbing pendamping, dan Kepala Puskesmas Kediri II atas bimbingan dan dukungan yang diberikan. Penghargaan juga diberikan kepada orang tua, keluarga, dan sahabat atas dukungannya selama penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Hubungan response time pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Ardhitya, T., & Perry, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Melatar Belakangi Penolakan Klaim BPJS Oleh Verifikator BPJS Di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015. *J. Univ. dian nuswantoro*, 2(2), 1-10.
- Budi, S. C. (2011). Manajemen Unit Kerja Rekam Medis Quantum Sinergis. *Media*, Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). Komisi Keselamatan Pasien rumah Sakit, Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety). Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fether, B., & Barsasella, D. (2015). Analisis Sistem Pendaftara N Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur 2014. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(1).
- Hatta, G. R. (2011). Tujuan kegunaan, penguna dan fungsi rekam medis kesehatan, dalam Hatta, g, editor. pedoman manajemen informasi kesehatan. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Ihsan, M. A. N. (2016). Tinjauan Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan Dokumen Rekam Medis Di Filing RS Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang Tahun 2016.
- Indonesia, R. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Iskandar, I. (2016). Analisis Prosedur Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes. *Jurnal Strategik Manajemen*, 1(2).
- Jepisah, D., Fahira, F., Chairunnissa, G. Z., & Salsabilla, O. (2023). Tinjauan Penyebab Terjadinya Kerusakan Fisik Map Rekam Medis Di Ruang Filling Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. *JKMI: Jurnal Kemitraan Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1-4.
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18807.
- Kemenkes, R. I. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. *Kemenkes RI: Jakarta*.
- Mappanganro, A. (2018). Hubungan beban kerja perawat dengan respon time pada penanganan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit ibnu sina makassar. *Journal of Islamic Nursing*, 3(1), 71-81.
- Maulani, F. E. P., Dhiandhani, E., & Priyatn, W. (2023). Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan Fisik Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Hidayah Purwokerto. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4630-4638.
- Nomor, P. P. R. I. (12). tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Prasetyo, S. A., & Heryana, A. Analisis Penyebab Ketidaktersediaan Rekam Medis Dalam Menunjang Pelayanan Rawat Jalan di RSUD X.

- Sriwahyuni, S. (2019). Factors Related to Nurse Respond Time on Handling of Emergency Patient in IGD Room at Sawerigading Hospital. *Journal of Health Science and Prevention*, 3(3S), 121-126.
- Susanto, G. (2012). Sistem Informasi Rekam Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pacitan Berbasis Web Base. *Speed-sentra penelitian engineering dan edukasi*, 3(4).
- Wijiaستuti, N. (2014). Tinjauan Pelaksanaan Pemeliharaan: Dokumen Rekam Medis di Ruang Filling Rawat Inap RSUD Sunan Kalijaga Demak tahun 2014. *Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.