

# ALUR PELAYANAN RESUME MEDIS SEBAGAI PENDUKUNG KLAIM ASURANSI DI RUMAH SAKIT DAERAH DR SOEBANDI JEMBER

**Arnoldus Anugerah Agung<sup>1\*</sup>, Achmad Jaelani Rusdi<sup>2</sup>, Untung Slamet Suhariyono<sup>3</sup>, Happy Eprilia Maharani<sup>4</sup>, Devi Maharani<sup>5</sup>, Widdy Mawadda<sup>6</sup>**  
Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institusi Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang<sup>1,2,3</sup>, Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember<sup>4,5,6</sup>

\*Corresponding Author : arnoldusanugerahagung@gmail.com

## ABSTRAK

Resume medis merupakan bagian esensial dari rekam medis pasien yang memuat ringkasan diagnosis, tindakan medis, serta hasil perawatan. Dokumen ini berfungsi tidak hanya untuk menjamin kesinambungan pelayanan kesehatan, tetapi juga memiliki peran administratif yang signifikan, seperti syarat klaim asuransi, penyusunan surat keterangan medis, hingga keperluan hukum. Permasalahan yang muncul di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember adalah tingginya permintaan resume medis yang belum didukung oleh alur pelayanan yang terdokumentasi secara jelas. Ketiadaan prosedur baku ini menimbulkan kebingungan bagi pasien, keterlambatan penyelesaian administrasi, dan potensi hambatan dalam pemenuhan hak pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan telaah dokumen di unit korespondensi serta Tempat Pelayanan Umum (TPU). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa rumah sakit belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) resmi mengenai tata cara pengajuan dan penerbitan resume medis. Untuk mengatasi hal ini, peneliti menyusun rancangan alur pelayanan dalam bentuk diagram terstruktur serta media edukatif berupa poster yang mudah dipahami. Kesimpulannya, penyusunan alur pelayanan yang sistematis dapat meningkatkan kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas administrasi. Selain itu, media edukasi visual memberikan pemahaman lebih baik kepada masyarakat mengenai fungsi resume medis. Temuan ini berkontribusi terhadap pengembangan mutu pelayanan publik berbasis sistem informasi kesehatan di rumah sakit.

**Kata kunci** : administrasi, pelayanan rumah sakit, resume medis

## ABSTRACT

*A medical resume is an essential part of a patient's medical record, containing a summary of the diagnosis, medical procedures, and treatment outcomes. This document serves not only to ensure continuity of healthcare services but also plays a significant administrative role, such as meeting insurance claim requirements, preparing medical certificates, and providing legal requirements. This lack of standard procedures led to patient confusion, delays in administrative processing, and potential obstacles in fulfilling patient rights. This study used a qualitative descriptive method with data collection techniques including observation, interviews, and document review at the correspondence unit and Public Service Centers (TPU). The results showed that the hospital did not yet have an official standard operating procedure (SOP) regarding the submission and issuance of medical resumes. To address this issue, the researchers designed a service flow plan in the form of a structured diagram and developed educational media in the form of easy-to-understand posters. In conclusion, a systematic service flow can improve speed, transparency, and administrative accountability. Furthermore, visual educational media provides a better understanding of the function of medical resumes to the public. These findings contribute to the development of public service quality based on health information systems in hospitals.*

**Keywords** : medical resume, hospital services, administration

## PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kesehatan merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena memastikan kesinambungan asuhan medis sekaligus menjaga keteraturan

tata kelola informasi pasien. Salah satu dokumen kunci dalam kegiatan administratif tersebut adalah resume medis, yaitu ringkasan perjalanan perawatan pasien yang berisi diagnosis, hasil pemeriksaan, terapi yang diberikan, serta rencana tindak lanjut (Permenkes RI No. 24 Tahun 2022). Resume medis memiliki fungsi ganda: di satu sisi mendukung kesinambungan layanan medis, dan di sisi lain menjadi dokumen administratif serta legal yang dibutuhkan untuk klaim asuransi, akreditasi, hingga kepentingan hukum (Rosmala & Nurul, 2021; Yunisca, Chalimah, & Sitanggang, 2022). Sejumlah penelitian menegaskan bahwa kelengkapan dan ketepatan pengisian resume medis berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan dan efisiensi administrasi rumah sakit. Resume medis yang tidak lengkap atau terlambat sering kali menjadi hambatan dalam proses klaim BPJS maupun asuransi swasta (Partiwi & Kusnanto, 2022; Pardede, 2020). Keterbatasan pemahaman tenaga medis terkait fungsi resume medis juga masih menjadi kendala utama (Setiawan et al., 2020; Sofia, 2024). Kondisi ini dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus menghambat pencapaian standar akreditasi rumah sakit (Budi, Fatmawati, & Salim, 2020).

Selain itu, regulasi terbaru menegaskan bahwa resume medis tidak hanya dipandang sebagai dokumen klinis, tetapi juga sebagai instrumen hukum yang harus dilengkapi dengan prosedur administratif yang baku. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi juga menekankan pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pasien dalam setiap tahap pengelolaan resume medis (Alfitri, Rahmawati, & Firmansyah, 2024; Wibowo et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa penyusunan dan pelayanan resume medis harus dilandasi prinsip transparansi, legalitas, dan perlindungan privasi. Dalam konteks Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember, permintaan resume medis relatif tinggi karena dibutuhkan tidak hanya untuk keperluan internal rumah sakit, tetapi juga untuk klaim BPJS, Jasa Raharja, asuransi swasta, hingga administrasi ketenagakerjaan. Namun, belum tersedianya prosedur pelayanan yang sistematis membuat masyarakat sering mengalami kesulitan dalam pengurusan dokumen tersebut. Oleh karena itu, diperlukan rancangan alur pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami baik oleh pasien maupun petugas rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun alur pelayanan resume medis yang terstruktur sebagai solusi atas permasalahan tersebut. Hasil penelitian diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan administratif di rumah sakit. Lebih jauh, temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan sistem informasi kesehatan yang lebih terintegrasi serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan (WHO, 2016; Salsabila, 2022).

## **METODE**

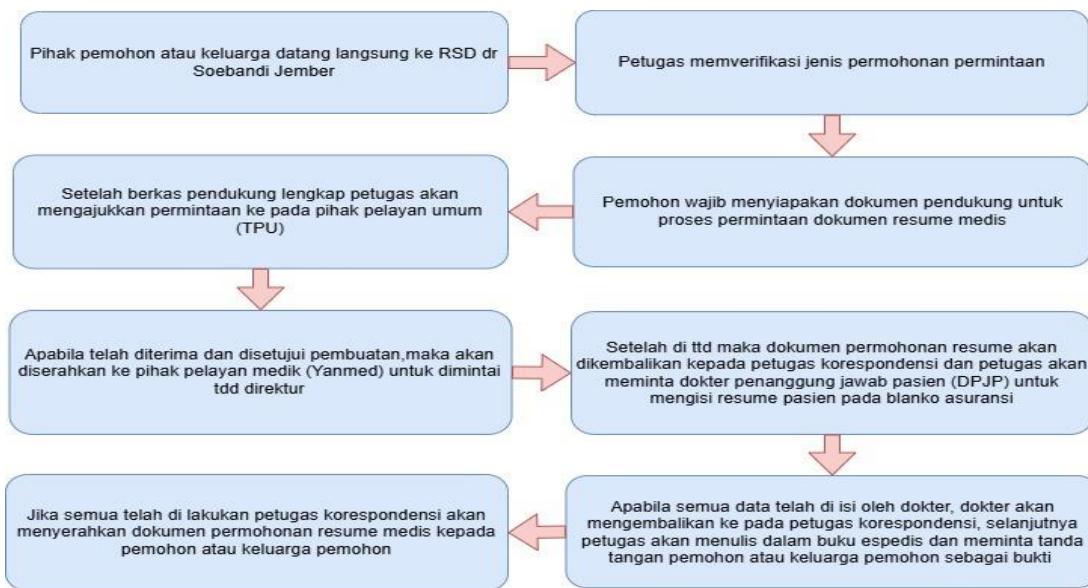
Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada RSD dr Soebandi Jember yang bertujuan untuk menggambarkan dan merancang porsesi alur pelayanan resume medis sebagai administrasi dan pendukung klaim asuransi serta hubungan antara setiap pihak. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan tindakan terhadap proses pengajuan, pengolahan data, dan penyerahan dokumen kepada pemohon setelah di validasi pihak tempat pelayanan umum (TPU).

## **HASIL**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi dengan tujuan merancang alur pelayanan resume medis sebagai administrasi dan pendukung klaim asuransi yang lebih sistematis dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pada proses pengajuan permintaan Resume Medis sebagai administrasi dan pendukung klaim Asuransi akan dilakukan pada unit korespondensi yang berfungsi sebagai pihak internal dan sebagai penghubung antara pihak

rumah sakit. Pelayanan pada unit korespondensi dilaksanakan setiap hari kerja, yaitu pada hari senin s/d jumat pukul 08.00-11.00 dan 13.00-15.00, sedangkan untuk hari jumat dilaksanakan pukul 08.00-11.00 dan 13.00-14.30. Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan selama penelitian menemukan bahwa pada Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember belum tersedianya alur pelayanan resume medis sebagai administrasi dan pendukung klaim asuransi baik secara tertulis ataupun sistematis. Hal ini menimbulkan kebingungan pada pasien atau keluarga, sehingga tidak dapat mengetahui langkah – langkah yang harus dilakukan dalam permintaan resume medis pada Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember.

Sebagai tanggapan terhadap hal ini maka peneliti memutuskan membuat alur resume medis sebagai administrasi dan pengajuan klaim asuransi dalam bentuk diagram alur. Rancangan ini menggambarkan langkah-langkah apa saja yang harus di lakukan pasien atau pemohon apabila ingin mengajukkan permintaan resume medis pasien. Berikut alur pelayanan resume medis sebagai administrasi dan pendukung klaim asuransi sebagai berikut : Pihak pemohon atau keluarga datang langsung ke Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember untuk mengajukan permintaan pembuatan resume medis sebagai administrasi atau pendukung klaim asuransi. Setelah itu petugas korespondensi akan memverifikasi jenis permohonan yang diajukan, apakah resume medis atau dokumen permintaan lainnya.



Gambar 1. Alur Pelayanan Resume Medis

Pemohon wajib menyiapkan dokumen pendukung untuk proses permintaan resume medis sebagai administratif dan pendukung klaim asuransi lainnya seperti: ktp pasien, ktp pemohon, kartu keluarga pasien, kartu keluarga pemohon, surat permintaan resume, formular asuransi (jika ada), dan surat kuasa bila pemohon bukan pasien. Setelah berkas dokumen pendukung lengkap, petugas korespondensi akan mengajukkan permintaan pembuatan resume medis kepada pihak tempat pelayanan umum (TPU). Apabila telah diterima dan disetujui, maka selanjutnya dokumen permintaan akan diserahkan kepada pihak pelayan medis (Yanmed) untuk dimintai tanda tangan kepada direktur rumah sakit. Setelah di tanda tangani maka dokumen permohonan resume medis akan, di serahkan kembali kepada petugas korespondensi, dan petugas akan mengisi data resume medis pasien pada formulir resume medis dan selanjutnya data akan diserahkan kepada dokter penanggung jawab pasien (DPJP) untuk dimintai mengisi resume medis pasien pada blanko asuransi.

Apabila semua data telah di isi maka dokter akan mengembalikan resume medis kepada petugas korespondensi, dan selanjutnya petugas akan menulis dalam buku ekspedisi pasien

serta dimintai tanda tangan pasien atau pihak keluarga sebagai bukti bahwa permintaan resume medis sebagai administratif dan pendukung klaim asuransi telah dibuat dan serahkan kepada pasien atau pihak keluarga.



Gambar 2. Desain Poster Edukasi Pelayanan Resume Medis

Pada tahap ini dirancang juga media edukasi dalam bentuk poster bergambar untuk memudahkan pemahaman masyarakat mengenai resume medis dan apa fungsinya. Poster ini dibuat dengan menggunakan aplikasi *Canva* dengan ukuran A4. Model desain ini dibuat berdasarkan pengamatan langsung dan tindakan langsung serta wawancara dengan petugas korespondensi di Rumah Sakit Daerah dr Soebandi Jember. Berikut merupakan hasil desain poster edukasi mengenai resume medis dan fungsinya.

## PEMBAHASAN

Poster yang diterbitkan oleh RSD dr. Soebandi Jember ini menunjukkan adanya pemahaman yang kuat akan pentingnya dokumen resume medis dalam mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu, efisien, dan akuntabel. Resume medis didefinisikan sebagai ringkasan rekam medis pasien yang memuat informasi krusial tentang diagnosis, pengobatan, dan pemeriksaan selama masa perawatan. Dokumen ini terbukti memiliki fungsi multidimensional, tidak hanya sebagai alat komunikasi antar tenaga medis, tetapi juga sebagai bukti hukum dan dasar klaim asuransi, serta bagian dari penilaian mutu layanan dan akreditasi rumah sakit. Hasil penelitian di RSD dr. Soebandi Jember menunjukkan bahwa ketiadaan alur pelayanan resume medis yang terdokumentasi dengan baik menimbulkan berbagai hambatan, seperti kebingungan pasien, keterlambatan administrasi, hingga potensi terhambatnya pemenuhan hak-hak pasien. Kondisi ini menegaskan pentingnya peran resume medis sebagai dokumen administratif dan klinis yang memiliki nilai strategis. Resume medis tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi antar tenaga kesehatan, tetapi juga sebagai bukti legal, syarat klaim asuransi, hingga penunjang akreditasi rumah sakit (Rosmala & Nurul, 2021; Hadi, 2024).

Penelitian sebelumnya menggarisbawahi bahwa kelengkapan dan ketepatan waktu pengisian resume medis berkorelasi erat dengan mutu pelayanan. Pratiwi & Kusnanto (2022) menemukan bahwa resume medis yang lengkap mempercepat proses klaim BPJS serta meningkatkan kepuasan pasien. Demikian pula, Pardede (2020) menegaskan bahwa ketidaklengkapan resume medis sering kali berimplikasi pada ketidaktepatan kode diagnosis, yang berdampak pada klaim biaya layanan. Sofia (2024) juga menambahkan bahwa ketidaklengkapan resume medis umumnya dipengaruhi oleh beban kerja dokter dan kurangnya sistem pengawasan internal. Dari sisi regulasi, Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 mengatur bahwa setiap fasilitas kesehatan wajib menyusun dan menyimpan resume medis. Hal ini sejalan dengan temuan Yunisca, Chalimah, & Sitanggang (2022) yang menekankan bahwa implementasi regulasi tersebut meningkatkan kualitas pencatatan klinis. Namun, penelitian Deza (2021) menunjukkan bahwa di banyak rumah sakit, tingkat kelengkapan resume medis masih dipengaruhi faktor individu dokter, budaya organisasi, dan ketersediaan SOP.

Upaya pengembangan alur pelayanan resume medis yang terstruktur sebagaimana dilakukan di RSD dr. Soebandi sejalan dengan rekomendasi WHO (2016), bahwa sistem rekam medis harus dirancang berbasis kebutuhan pasien dan mendukung keterpaduan layanan kesehatan. Al-Aswad et al. (2013) juga mengingatkan adanya kesenjangan adopsi sistem rekam medis elektronik antara negara maju dan berkembang, sehingga inovasi lokal yang sesuai konteks menjadi penting. Media edukatif berupa poster yang dikembangkan dalam penelitian ini memberikan nilai tambah, karena meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi resume medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Prisusanti et al. (2024) yang membuktikan bahwa edukasi visual mempercepat pemahaman pasien mengenai prosedur administrasi kesehatan. Nur'Aeni & Subiyanto (2024) juga menyatakan bahwa penyediaan informasi yang jelas kepada pasien berkontribusi pada ketepatan waktu pengembalian rekam medis.

Dari aspek hukum, Alfitri, Rahmawati, & Firmansyah (2024) menekankan pentingnya perlindungan data pasien dalam setiap pengelolaan dokumen medis. Wibowo et al. (2023) menambahkan bahwa sistem informasi kesehatan digital harus disertai kebijakan perlindungan privasi agar tidak menimbulkan masalah hukum di kemudian hari. Oleh karena itu, pengembangan resume medis tidak bisa dilepaskan dari kerangka perlindungan hukum dan etika profesi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman tentang perlunya standar prosedural dalam pelayanan resume medis. Alur yang disusun berfungsi sebagai model pelayanan yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi rumah sakit. Selain itu, temuan ini memperkaya literatur terkait tata kelola resume medis dan membuka peluang pengembangan sistem digital yang terintegrasi

dengan perlindungan hukum serta literasi pasien, sehingga mendukung penguatan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiadaan alur pelayanan yang sistematis dan terdokumentasi secara formal dalam permintaan resume medis di RSD dr. Soebandi Jember telah menjadi hambatan nyata dalam pelayanan administratif, khususnya untuk kepentingan klaim asuransi, keperluan tenaga kerja, dan surat keterangan dokter. Hal ini berdampak pada kebingungan pasien dan keluarga, memperlambat proses administratif, serta berpotensi menghambat akses pasien terhadap hak-hak legal dan sosialnya. Rancangan alur pelayanan resume medis yang dikembangkan melalui penelitian ini, mulai dari verifikasi jenis permintaan hingga penyerahan akhir kepada pemohon, telah berhasil menghadirkan sistem yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu, poster edukatif yang dirancang sebagai media informasi visual juga terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap fungsi resume medis. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menjawab permasalahan internal di rumah sakit, tetapi juga membuka ruang bagi pengembangan sistem resume medis digital berbasis regulasi, keamanan data, dan literasi pasien sebagai bagian dari reformasi pelayanan kesehatan modern.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya kepada direktur dan seluruh jajaran manajemen RSD dr. Soebandi Jember atas izin, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Ucapan terimaksi juga kepada petugas korespondensi, tim pelayanan umum (TPU), serta para dokter dan tenaga Kesehatan yang telah meluangkan waktu dan memberikan data serta informasi yang dibutuhkan selama melakukan praktik dan dokumentasi langsung. Tidak lupa juga tunjukkan kepada pihak akademik dan pembimbing yang telah, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan artikel ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Aswad, A. M., Brownsell, S., Palmer, R., & Nichol, J. P. (2013). *A review paper of the current status of electronic health records adoption worldwide: the gap between developed and developing countries*. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 7(2).
- A Deza, F. A. R. I. S. T. A. (2021). Analisis Determinan Kelengkapan Pengisian Resume Medis Oleh Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Pesawaran (*Doctoral dissertation*, Universitas Mitra Indonesia).
- Alfitri, N. A., Rahmawati, R., & Firmansyah, F. (2024). Perlindungan Terhadap Data Pribadi di Era Digital Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022. *Journal Social Society*, 4(2), 92-111.
- Asih, H. A., & Indrayadi, I. (2023). Perkembangan Rekam Medis Elektronik Di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(1), 182-198.
- Budi, S. C., Fatmah, F., & Salim, M. F. (2020). Peran Perekam Medis Dalam Mendukung Keselamatan Pasien. Prosiding "Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 Terkait Rekam Medis" Yogyakarta Tahun 2018.

- Hadi, I. L. M. (2024). Analisis Hukum Dokumen Rekam Medis Terhadap Perlindungan Hak-Hak Pasien (Studi Kasus: RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus) (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Indonesia, R. (2009). Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta Republik Indonesia.
- Indonesia, R., & Nomor, U. U. (27). Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. 2022. Accessed: Aug. 13, 2024.
- Lesmana, C. T., Elis, E., & Hamimah, S. (2022, June). Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia: *The Urgence Of The Personal Data Protection Law In Ensuring The Security Of Personal Data As The Fulfillment Of The Right To Privacy Of The Indonesian Community*. In Prosiding Seminar Nasional Hukum, Kebijakan Publik, Hak Asasi Manusia dan Keadilan (Vol. 1, pp. 37-41).
- Nur'Aeni, N., & Subiyanto, T. (2024). Hubungan Kelengkapan ResUME Medis Dengan Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di Rsud Arjawinangun Tahun 2024. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 12(2).
- Pardede, R. (2020). Kelengkapan ResUME Medis Dan Keakuratan Kode Diagnosis Klaim BPJS Rawat Inap Di RSUP Dr. M. Djamil Padang, Indonesia. Jurnal Kesehatan Medika Saintika, 11(2), 300-309.
- Prisusanti, R. D., Rusdi, A. J., Suhariyono, U. S., Ikawati, F. R., Afifah, L., Ningsih, D. D. M., & Putri, S. I. (2024). Implementasi ResUM Medis Pelaporan Register Khohort Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Ardimulyo Kabupaten Malang. Jurnal Pendidikan Tambusai, 8(1), 114-121.
- Salsabila, N. (2022). Analisis Perilaku Organisasi Rumah Sakit Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Sim Rs) Di Rs Cut Meutia Langsa (*Doctoral dissertation*, Institut Kesehatan Helvetia Medan).
- Sofia, E. A. (2024). Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember (*Doctoral dissertation*, Politeknik Negeri Jember).
- Wibowo, K. T., SH, M., Dj, M. A., MH, D. A. K., ST, M., Abdul Karim, S. H., ... & MH, D. H. M. Hukum Digital Dan Privasi Data.
- World Health Organization. (2016). *World Health Statistics 2016 [OP]: monitoring health for the sustainable development goals (SDGs)*. World Health Organization.
- Yunisca, F., Chalimah, E., & Sitanggang, L. O. A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis terhadap hasil pemantauan kesehatan pekerja radiasi di kawasan nuklir serpong. Reaktor: Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir, 19(2), 34-41.