

## Tinjauan Pelaksanaan Prosedur Pelepasan Informasi Rekam Medis untuk Klaim Asuransi Non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

### Overview of the Procedure for Release of Medical Record Information for Non-JKN Insurance Claims at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang

Bayu Eko Wahyudi<sup>1</sup>  
Rizkiyatul Amalia<sup>2</sup>

*<sup>1,2</sup>Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang  
Dengan alamat Jl. Tirto Agung, Pedalangan, Banyumanik  
E-mail: salmamufidatun090107@gmail.com*

#### Abstract

The use of medical records for reimbursement of medical expenses or insurance claims that state the identity of the patient must obtain written consent from the patient or his heirs. Based on preliminary observations at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, it is known that 24 requests for medical record information for non-JKN insurance claims from April to June 2020, 75% of which found requests that did not comply with standard operating procedures, namely the absence of patients' written consent. The purpose of this study was to describe the implementation of the procedure for releasing medical record information for non-JKN insurance claims at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. This type of research is descriptive qualitative. Data collection methods used are observation and interviews. The subjects of this study were information release officers, medical record unit management, insurance agent and part of the process of releasing medical record information. Data analysis used is non-statistical analysis technique. The results showed the implementation of procedure for releasing medical record information for non-JKN insurance claims at RSUD dr. R. Soetrasno Rembang is not accordance with the SOP, there are procedures that are not followed, namely requests for release of information are still being served even though they do not attach written consent from the patient.

**Keywords:** information release procedure; information release requirements; retrieval of information release results

#### Abstrak

Pemanfaatan rekam medis untuk keperluan penggantian biaya kesehatan atau klaim asuransi yang menyebutkan identitas pasien harus mendapat persetujuan secara tertulis dari pasien atau ahli warisnya. Berdasarkan observasi awal di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, diketahui permintaan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN pada bulan April sampai Juni 2020 sebanyak 24 permintaan. Sebesar 75% permintaan ditemukan belum sesuai standar prosedur operasional, yaitu tidak adanya persetujuan tertulis dari pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran pelaksanaan prosedur pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. Jenis penelitian berupa deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Subjek penelitian ini adalah petugas pelepasan informasi, kepala instalasi rekam medis, agen asuransi dan sebagian proses pelepasan informasi rekam medis. Analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis nonstatistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang belum sesuai dengan SPO, ada prosedur yang tidak ditaati yaitu permintaan pelepasan informasi tetap dilayani meskipun tidak melampirkan persetujuan tertulis dari pasien. Persyaratan yang harus dipenuhi belum lengkap, yaitu kurang surat kuasa pasien. Proses pengambilan pelepasan informasi sudah sesuai dengan SPO dan pernyataan responden.

**Kata kunci:** pengambilan hasil pelepasan informasi; persyaratan pelepasan informasi; prosedur pelepasan informasi

## 1. Pendahuluan

Rumah sakit menurut Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pasal 29 ayat (1) disebutkan bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis. Rekam medis dapat digunakan sebagai alat komunikasi antar pemberi pelayanan kesehatan, sehingga rekam medis harus dikelola oleh petugas yang profesional.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 269 tahun 2008 tentang rekam medis, menjelaskan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dijelaskan lebih lanjut pada Bab IV Pasal 10 ayat (1) bahwa informasi tentang identitas, diagnosis, riwayat penyakit, riwayat pemeriksaan dan riwayat pengobatan pasien harus dijaga kerahasiaannya oleh dokter, dokter gigi, tenaga kesehatan tertentu, petugas pengelola dan pimpinan sarana pelayanan kesehatan. Bab V Pasal 12 juga dijelaskan bahwa berkas rekam medis secara fisik adalah milik sarana pelayanan kesehatan sedangkan isi rekam medis berupa ringkasan rekam medis adalah milik pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Siswati, Sri Adinda dan Rury Agnesia tentang tinjauan pelaksanaan pelepasan informasi medis kepada pihak ketiga untuk klaim asuransi di rumah sakit umum muhammadiyah taman puring Jakarta tahun 2018, permintaan pelepasan informasi medis belum seluruhnya sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO), ditemukan 5 (12%) tidak dilengkapi surat permintaan pelepasan informasi medis.

Proses pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, dibedakan untuk klaim asuransi JKN dan klaim asuransi non-JKN, pada proses pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi JKN sudah terstruktur, sudah dibentuk tim dengan Surat Keputusan Direktur dan sudah berjalan dengan baik, sedangkan proses pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN belum dibentuk tim khusus, hanya berpedoman pada SPO. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti tentang pelaksanaan prosedur pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN.

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang, diketahui permintaan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2020 sebanyak 24 permintaan, sebesar 75% ditemukan permintaan yang belum sesuai standar prosedur operasional, yaitu tidak adanya persetujuan tertulis dari pasien. Pasien hanya melampirkan fotokopi identitas diri/Kartu Tanda Penduduk (KTP), hal ini dikhawatirkan adanya ketidaktepatan terkait masalah kerahasiaan informasi medis tersebut, apabila kerahasiaan informasi pasien tidak dijaga dengan baik oleh pihak rumahsakit, tidak menutup kemungkinan informasi pasien akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

## 2. Metode

Jenis penelitian berupa deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### **Gambaran Alur Permintaan Pelepasan Informasi Rekam Medis untuk Klaim Asuransi Non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang**

- a. Pemohon datang langsung ke Instalasi Rekam Medis, pada jam kerja;

- b. Pemohon membawa formulir isian asuransi, bukti kuitansi atau kartu pasien dari rumah sakit dan identitas diri/fotokopi KTP pasien;
- c. Petugas pelepasan informasi menyiapkan dokumen rekam medis dan mengajukan ke DPJP, untuk melengkapi formulir isian asuransi.

Menurut Rustiyanto (2009), alur pemberian informasi rekam medis kepada pihak ketiga seperti asuransi yang pertama harus ada surat kuasa dari pasien. Pemegang kuasa harus menunjukkan identitas diri. Selain itu juga belum sesuai dengan Permenkes 269 tahun 2008 pasal 12 ayat (4) yang menyebutkan bahwa "Ringkasan rekam medis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dicatat atau di-copy oleh pasien atau orang yang diberi kuasa atau atas persetujuan tertulis pasien atau keluarga pasien yang berhak untuk itu".

Menurut Huffman (1994) menyebutkan bahwa formulir pelepasan informasi setidaknya memuat unsur-unsur yang meliputi nama perorangan atau institusi yang akan menerima informasi dan tanda tangan pasien/kuasa.

Dalam pelaksanaan permintaan pelepasan informasi untuk klaim asuransi non-JKN, masih ditemukan belum lengkapnya pengisian formulir permintaan pelepasan informasi seperti tidak adanya surat kuasa pasien.

#### **Identifikasi Standar Prosedur Operasional Pelepasan Informasi Rekam Medis di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang**

- a. Permintaan pelepasan informasi rekam medis dilayani di Instalasi Rekam Medis pada jam kerja;
- b. Pemohon membawa formulir isian asuransi, bukti kuitansi atau kartu pasien dari rumah sakit dan identitas diri/fotokopi KTP pasien;
- c. Permintaan pelepasan informasi rekam medis dari pihak lain (asuransi) tetap diberikan meskipun tidak ada persetujuan tertulis dari pasien;

- d. Pemohon membubuhkan nama dan tanda tangan di buku serah terima pelepasan informasi rekam medis.

Penelitian yang dilakukan oleh Salma Rosyada tentang tinjauan prosedur pelepasan informasi dalam menjamin kerahasiaan pasien kepada pihak asuransi di RSUD R.A Kartini Jepara Tahun 2019, Menurut SPO yang berlaku, alur permintaan pelepasan informasi yaitu pemohon datang ke bagian umum dengan membawa surat permintaan pengisian formulir asuransi. Kemudian surat akan didisposisikan ke bagian administrasi rekam medis yang nanti akan diagendakan. Kemudian, petugas administrasi rekam medis menyerahkan formulir pelepasan informasi kepada pemohon untuk diisi. Lalu, petugas membuat bon pinjam dan menyerahkan ke bagian penyimpanan untuk pinjam dokumen rekam medis. Berikutnya, petugas menghubungi DPJP untuk diminta mengisi formulir asuransi, kemudian petugas membuat slip pembebanan biaya pembuatan formulir asuransi dan menyarankan pemohon untuk membayar di kasir. Setelah formulir terisi petugas meminta bukti pembayaran dan meminta pemohon menandatangani bukti penyerahan formulir asuransi.

Menurut Rustiyanto (2009) alur pemberian informasi rekam medis kepada pihak ketiga seperti asuransi yang pertama harus ada surat kuasa dari pasien. Pemegang kuasa harus menunjukkan identitas diri. Selain itu juga belum sesuai dengan Permenkes 269 Tahun 2008 pasal 12 ayat (4) yang menyebutkan bahwa "Ringkasan rekam medis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dicatat atau di-copy oleh pasien atau orang yang diberi kuasa atau atas persetujuan tertulis pasien atau keluarga pasien yang berhak untuk itu". Pemberian dan pemaparan isi dokumen rekam medis, sebagai petugas rekam medis harus mengetahui alur dan prosedur dalam memberikan dan memaparkan isi dokumen rekam medis kepada orang lain atau pihak tertentu yang

ingin mengetahui data medis pasien. Sedangkan menurut Depkes RI (2006) dalam pemberian informasi medis petugas harus mengikuti prosedur yang berlaku, informasi medis dapat diberikan apabila pasien menandatangani serta memberikan surat kuasa kepada pihak ketiga untuk mendapatkan informasi medis mengenai dirinya, hal ini bertujuan untuk melindungi rumah sakit dari tuntutan yang lebih jauh.

Pelaksanaan prosedur pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang sudah sesuai dengan SPO, namun ada prosedur yang tidak ditaati yaitu permintaan pelepasan informasi tetap dilayani meskipun tidak melampirkan persetujuan tertulis dari pasien.

#### **Persyaratan yang harus Dipenuhi dalam Proses Pelepasan Informasi Rekam Medis untuk Klaim Asuransi Non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang**

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam proses pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang yaitu pemohon membawa formulir isian asuransi, fotokopi KTP pasien dan surat kuasa pasien. Meskipun pada pelaksanaannya pemohon tetap dilayani meskipun tidak melampirkan surat kuasa pasien.

Menurut Hadiyasa (2016) "Persyaratan yang dibutuhkan untuk pelepasan informasi rekam medis adalah Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Rujukan, Fotokopi kartu peserta asuransi dan lain-lain." Menurut J. Guwandi (1994) "Permintaan keterangan medis, misalnya dari pihak asuransi harus ada surat pernyataan persetujuan tertulis dari pasien atau keluarga dekatnya. Surat tersebut diserahkan kepada rumah sakit untuk disimpan di dalam berkas rekam medis sebagai alat bukti jika ada tuntutan kelak."

Hasil tersebut menunjukkan syarat-syarat pelepasan informasi untuk klaim non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno

Rembang sudah sesuai dengan teori, hanya saja kurang kelengkapannya, yaitu surat kuasa dari pasien.

#### **Gambaran Alur Pengambilan Hasil Pelepasan Informasi Rekam Medis untuk Klaim Asuransi Non-JKN Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang**

- a. Pemohon datang mengambil setelah menghubungi/dihubungi petugas;
- b. Membayar di kasir sebesar Rp. 15.000,- sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Rembang No 7 tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetrasno Rembang;
- c. Membubuhkan nama terang dan tanda tangan di buku serah terima dengan melampirkan fotokopi kuitansi pembayaran dan fotokopi KTP sebagai bukti pengambilan.

Menurut (Hadiyasa, 2016) "Prosedur yang telah ditetapkan untuk mengambil pemeriksaan penunjang atau resume medis guna klaim asuransi yaitu apabila pihak ketiga merupakan petugas asuransi yang menjadi mitra kerjasama dari pasien, harus membuat surat ijin secara tertulis atau surat hak kuasa (tidak dengan lisan atau kuitansi pembayaran) yang ditandatangani oleh pasien yang bersangkutan, jika bukan pasien tersebut yang mengambil (famili atau orang lain).

Hasil alur pengambilan hasil pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang sudah sesuai dengan SPO yang ada. Di SPO tertulis pemohon membubuhkan nama terang dan tanda tangan di buku serah terima, bahwa isi (ringkasan) rekam medis telah diberikan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan responden, pihak yang mengambil menuliskan nama dan menandatangani di buku serah terima pelepasan informasi rekam medis sebagai bukti pengambilan dilampiri fotokopi kuitansi dan fotokopi KTP masing-masing 1 lembar.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

##### Kesimpulan

- a. Gambaran alur permintaan pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang, dalam pelaksanaan permintaan pelepasan informasi untuk klaim asuransi non-JKN, masih ditemukan belum lengkapnya pengisian formulir permintaan pelepasan informasi seperti tidak adanya surat kuasa pasien.
- b. Pelaksanaan prosedur pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang belum sesuai dengan SPO, ada prosedur yang tidak ditaati yaitu permintaan pelepasan informasi tetap dilayani meskipun tidak melampirkan persetujuan tertulis dari pasien.
- c. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang sesuai dengan teori, hanya saja kurang kelengkapannya, yaitu surat kuasa dari pasien.
- d. Hasil alur pengambilan hasil pelepasan informasi rekam medis untuk klaim asuransi non-JKN di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang sudah sesuai dengan SPO yang ada. Di SPO tertulis pemohon membubuhkan nama terang dan tanda tangan di buku serah terima, bahwa isi (ringkasan) rekam medis telah diberikan.

##### Saran

- a. Merevisi atau memperbaiki Standar Prosedur Operasional Pelepasan Informasi Rekam Medis yang sudah ada, dengan menambahkan langkah prosedur apabila permintaan pelepasan informasi tidak dilengkapi surat kuasa/persetujuan tertulis dari pasien tidak dapat dilayani.
- b. Menyediakan formulir pelepasan informasi, jika pihak asuransi tidak

menyertakan formulir pelepasan informasi/surat kuasa pasien.

- c. Dibuatkan *X-Banner* yang isinya tentang alur permintaan pelepasan informasi rekam medis, persyaratan pelepasan informasi, diletakkan di lobi rumah sakit, agar pemohon dapat melihat persyaratan yang dibutuhkan dan menyiapkan persyaratan dengan lengkap.
- d. Membuat informasi ke media *online* RSUD dr. R. Soetrasno Rembang tentang alur permintaan, persyaratan dan alur pengambilan pelepasan informasi rekam medis.

#### 5. Daftar Pustaka

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Darmawi, Herman. 2006. *Manajemen Asuransi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Depkes RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : Depkes RI.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : Depkes RI.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Hatta, Gemala. 2013. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Huffman, Edna, K. 1994. *Health Information Management*. Tenth Edition: Physicians Record Company, Berwyn, Illinois.
- Hutahaean, J. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Jusuf, M. Hanafiah. Amir, Amri. 2016. *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan. Edisi Kelima*. Jakarta: EGC.
- Kemenkes RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2015. *Manajemen Perkantoran Modern*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Cetakan 37. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. 2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian Edisi Ketujuh*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Rahasia Kedokteran*. Jakarta.
- Rustiyanto, Ery. 2009. *Etika Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta. Mitra Cindekia.
- Soeparto, Pitono. 2008. *Etik dan Hukum di Bidang Kesehatan*. Jakarta: Airlangga University Press.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Afabeta.
- Susanto, Edy. Sugiharto. 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan IV* . Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Suyanto, Bagong. Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial. Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran*. Jakarta.
- Undang-undang No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.