

ANALISIS FAKTOR KETERLAMBATAN PENGEMBALIAN FORMULIR KLAIM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Oleh:

Dinda Dwi Krismonica

Cholifah

DIV Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Januari 2023



Pendahuluan

- ❑ Komplain terkait layanan rekam medis di Rumah Sakit
- ❑ Terdapat 7 pasien yang komplain karena tidak puas
- ❑ Pelayanan pengisian formulir klaim sangat lama yang mengakibatkan proses *reimbursement* terhambat

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apa penyebab pasien komplain terhadap layanan pengisian formulir klaim (resume medis) di RSUD Al-Islam H.M Mawardi?
2. Bagaimana cara penyelesaian atau solusi agar layanan rekam medis bermutu dan mewujudkan kepuasan pasien?

Metode

- Jenis penelitian → penelitian kuantitatif deskriptif.
- Tempat penelitian → RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian.
- Variabel penelitian sesuai dengan ServQual yaitu mutu pelayanan meliputi:
 1. *Tangible*
 2. *Empaty*
 3. *Responsiveness*
 4. *Reliability*
 5. *Assurance*
 6. *Keterlambatan*
- Sampel penelitian → estimasi proporsi → 44 pasien → 50 pasien
- Uji Chi-Square

Hasil

Variabel	Keterlambatan				Total		Asym.Sig
	Terlambat		Tidak terlambat		n	%	
	n	%	n	%			
Kepuasan							
Puas	16	32,0	5	10,0	21	42,0	0,047
Tidak Puas	14	28,0	15	30,0	29	58,0	
Reliability							
Baik	12	24,0	14	28,0	26	52,0	0,038
Kurang baik	18	36,0	6	12,0	24	48,0	
Responsiveness							
Baik	20	40,0	7	14,0	27	54,0	0,028
Kurang baik	10	20,0	13	26,0	23	46,0	
Empathy							
Baik	20	40,0	14	28,0	34	68,0	0,804
Kurang baik	10	20,0	6	12,0	16	32,0	
Assurance							
Baik	17	34,0	10	20,0	27	54,0	0,643
Kurang baik	13	26,0	10	20,0	23	46,0	
Tangible							
Baik	19	38,0	6	12,0	50	50,0	0,021
Kurang baik	11	22,0	14	28,0	50	50,0	

Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa 42% pasien dengan kategori puas dan 58% pasien dengan kategori tidak puas.

Adapun variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu *reliability*, *responsiveness* dan *tangible*. Akan tetapi variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu *empathy* dan *assurance*.

Temuan Penting Penelitian

- Terdapat permasalahan pada dokter yang mengisi formulir klaim (resume medis) belum selesai
- Berkas rekam medis belum kembali ke ruang rekam medis
- Berkas masih dalam proses verifikasi

Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui factor apa saja yang mempengaruhi keterlambatan pengembalian formulir klaim terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Al-Islam H.M Mawardi
2. Memberikan saran atau masukan untuk meningkatkan pelayanan rekam medis dengan cara pemberian pelatihan dan evaluasi secara rutin dan perlu adanya implementasi rekam medis elektronik di pelayanan rekam medis.

Referensi

- Ayuditiawati M, Kumala S, Sarnianto P. Biaya Pengeluaran Sendiri dan Pengaruhnya Terhadap Kesulitan Ekonomi Pasien Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cirebon. Syntax Lit J Ilm Indones Vol 5 No 4 2020 Syntax Lit J Ilm Indones [Internet]. 2020; Available from: <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view?path=>
- Putri RN. Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan Negara Maju. J Ilm Univ Batanghari Jambi. 2019 Feb;19(1):139–46.
- Rifandi, Muhamad, Shofiani P. Pengaruh Sistem Pembayaran Asuransi Kesehatan BPJS Terhadap Akuntansi Pendapatan Rumah Sakit. J Ekon. 2019;15(1):51–68.

- Handoyo L. Situasi Pembiayaan Kesehatan Untuk Manajemen Penyakit Tidak Menular Di Pelayanan Primer Berbagai Negara Selama Pandemi Covid-19. J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo Vol 7 No 1 2021 JMK Yayasan RSDrSoetomo April 2021 DO - 1029241jmkv7i1615 [Internet]. 2021 Apr 12; Available from: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/615>
- Sjachrizal DO, Kahdini HV, Sari I. Alur Klaim Asuransi Kesehatan Terhadap Pihak Ke-3 Di Rumah Sakit Hermina Arcamanik Bandung. J Media Ilm. 2022 May 9;16(10):7603–8.
- Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. J Public Hralth Res Dev. 2019;3(1):121–31.
- Andi Mahmud. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Voice Midwifery [Internet]. 2020 Oct 10 [cited 2023 Mar 28];10(2). Available from: <https://journal.umpalopo.ac.id/index.php/VoM/article/view/107>

- Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. J Keperawatan Florence Nightingale. 2021 Jun 26;4(1):14–9.
- UU RI. Undang Undang Republik Indonesia No 44 Tentang Rumah Sakit. 2009;
- Permenkes RI. Peraturan Kementrian Kesehatan RI Nomor 24 Tentang Rekam Medis. 2022.
- Wirajaya MK, Nuraini N. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia [Internet]. 2019th-10th–04 ed. Vol. 7, Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki). 2019. Available from: <https://www.jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/225>

- Ayu Sriantary. The Effectiveness Of The Medical Information Release System For Private Insurance Users With Mobile Display At Mangusada Regional Hospital, Badung Regency. Health Care Media [Internet]. 2023 Jan 3 [cited 2023 Mar 26];6(2). Available from: <https://stikeswch-malang.e-journal.id/Health/article/view/198>
- Sakinah A, Yunengsih Y. Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap Bpjs Terhadap Kelancaran Klaim Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Melania Bogor. J Kesehat Tambusai. 2021 Dec 30;2(4):70–7.
- Agustina Pujiastuti, Yekti Rahajeng, Sanol Arifin. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. J Ilm Ecobuss [Internet]. 2022 Mar 30 [cited 2022 Dec 18];10(1). Available from: <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/954>
- Syahputra A, Askafi E, Sumarji S. Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri. Oton Vol 22 No 2 2022 Oton [Internet]. 2022; Available from: <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/otonomi/article/view/3005>

- Syahputra A, Askafi E, Sumarji S. Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri. Oton Vol 22 No 2 2022 Oton [Internet]. 2022; Available from: <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/otonomi/article/view/3005>
- Vera Sesrianty, Rizanda Machmud, Fitra Yeni. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. J Kesehat PERINTIS Perintiss Health J [Internet]. 2019 Dec 31 [cited 2022 Dec 18];6(2). Available from: <http://www.jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP/article/view/317>
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. J Retail. 1994;70:201–30.
- Nugroho H, Suhud U, Rochyati R. Penerapan Pengembangan Teori Technology Acceptance Model (TAM) dan Motivasi Terhadap Intensi Mahasiswa di Jakarta untuk Menggunakan Tablet. Commun J Commun Stud. 2019 Jan 29;5(1):45–64.

- Hendriansah H. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam. J Rekam Medic. 2021 Agustus;4(2):140–51.
- Hermansyah Hermansyah, Ayi Darmana, Nur'aini Nur'aini. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. Health CARE J Kesehat [Internet]. 2019 Jun 30 [cited 2023 Mar 29];8(1). Available from:
<http://www.jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/32>

- Sinurat S, Perangin-angin IH, Lombu Sepuh JC. Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. J Penelit Keperawatan [Internet]. 2019 Jan 31 [cited 2023 Mar 28];5(1). Available from: <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/330>
- Tegar Yudhistira Y, Gustopo D, Bagus Suardika I. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan SERVQUAL Pada Puskesmas Mojowarno. J Valtech. 2020 Sep 16;3(2):5–10.
- Tri Purnama Sari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. Manag Stud Entrep J MSEJ. 2022 Jan 6;3(1):53–9.
- Kusuma FA, Dahda SS, Ismiah E. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. J Educ. 2022 Sep 8;5(1):1431–41.

- Muhammad Taufiq, Samsualam S, Batara AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare: The Effect of Service Quality on Satisfaction and Confidence of Inpatients at the Andi Makkasar Regional General Hospital Parepare. J Muslim Community Health. 2022 Jan 28;3(1):83–92.

