

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Alur Dan Prosedur Pelepasan Informasi Medis Pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Berdasarkan observasi dan wawancara di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta di ketahui bahwa alur dan prosedur pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik untuk keperluan surat keterangan medis (SKM) terbagi menjadi surat keterangan medis untuk pengadilan dan non pengadilan. Surat keterangan medis keperluan pengadilan yaitu *Visum et Repertum* dan non pengadilan seperti keperluan asuransi, *klaim* BPJS, Pendidikan dan Penelitian serta Pelepasan Informasi Umum sebagai berikut:

a. Pengadilan

Pelepasan informasi medis pada proses pengadilan dalam bentuk *Visum et Repertum*, *Visum et Repertum* merupakan dokumen yang menyatakan hasil pemeriksaan medis terhadap korban yang diduga mengalami kekerasan fisik, seksual, atau kematian yang mencurigakan diserahkan dari pihak kepolisian dengan dikeluarkan oleh Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta. Alur dan prosedur SPO nomor 11.21 terkait pembuatan *Visum et Repertum* sebagai berikut :

- 1) Pihak kepolisain mengajukan surat *Visum et Repertum* ke Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta
- 2) Direktur menerima permohonan surat *Visum et Repertum* dari pihak kepolisian dan Direktur meneruskan permohonan surat *Visum et Repertum* kepada departemen pelayanan medis
- 3) Selanjutnya permohonan surat *Visum et Repertum* kepada departemen pelayanan medis mendelegasikan kepada instalasi RM untuk membuat draft surat *Visum et Repertum*

- 4) Petugas RM membuat draft berdasarkan hasil pemeriksaan dengan melihat hasil pemeriksaan pada SIMRS berbasis elektronik
- 5) Petugas RM mengajukan draft *Visum et Repertum* kepada DPJP untuk dilakukan pemeriksaan atau dikoreksi jika masukan
- 6) Petugas RM merevisi draft *Visum et Repertum* jika ada masukan dari DPJP setelah direvisi petugas RM mengajukan surat draft *Visum et Repertum* kepada komite etik dan hukum rumah sakit jika ada masukan
- 7) Petugas RM meminta nomor surat keluar kepada departemen tata usaha dan humas dicantumkan dalam surat *Visum et Repertum*
- 8) Petugas RM mengajukan *Visum et Repertum* kepada dokter DPJP untuk ditandatangani
- 9) Petugas RM menghubungi pihak kepolisian untuk mengkonfirmasi *Visum et Repertum* sudah selesai dan dapat diambil langsung atau dikirim via pos

Alur dan prosedur pelepasan informasi proses pengadilan (*Visum et Repertum*) seperti dijelaskan oleh informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Emm mungkin untuk alur dan prosedurnya ada di SPO”

Petugas SKM

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 Juni 2024 sebagai berikut:

“Alur prosedur *visum* sudah ada SPO nya, nanti dokter dapat membuka SIMRS untuk melihat hasil pemeriksaan jika pasien tersebut sudah RME”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi *Visum et Repertum* di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta yaitu direktur, departemen pelayanan medis, dokter DPJP, komite etik dan hukum, departemen tata

usaha dan instalasi rekam medis , sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Pihak yang terlibat dalam pembuatan visum mungkin dari direktur dulu setelah itu bagian departemen pelayanan, komite hukum RS dan perekam medis”

Petugas SKM

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada informan dan triangulasi dalam proses pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik untuk pengadilan dalam bentuk *Visum et Repertum* petugas rekam medis dan dokter dapat melihat hasil pemeriksaan *Visum et Repertum* melalui SIMRS.

b. Asuransi

Pelaksanaan pelepasan informasi medis untuk keperluan asuransi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta terbagi menjadi pelepasan informasi medis yang telah bekerja sama dengan rumah sakit dan pelepasan informasi medis yang belum bekerja sama dengan rumah sakit, berikut alur dan prosedur pelapsan informasi medis keperluan asuransi:

1) Asuransi yang telah bekerja sama dengan Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta

Alur dan prosedur pelepasan asuransi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dibuat sesuai dengan peraturan jaminan asuransi swasta sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang telah disetujui Direksi Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta, alur dan prosedur pelepasan asuransi sebagai berikut:

a) Tahapan awal asuransi

- (1) Pasien datang ke Instalasi Departemen Keuangan membawa surat jaminan atau kartu asuransi dan KTP yang dibawa oleh pasien dari asuransi dan surat kuasa jika mewakili keluarga pasien

- (2) Petugas melakukan verifikasi kartu asuransi atau surat jaminan dengan kesesuaian nama pasien dan KTP, tanggal pembuatan surat jaminan apakah masih berlaku sesuai ketentuan perusahaan Kerja Sama Operasional (KSO)
 - (3) Petugas melakukan konfirmasi ke perusahaan (KSO) asuransi terkait rencana tindakan yang akan dilakukan pasien dan hak kelas rawat inap jika pasien rawat inap atau *one day care*
 - (4) Petugas keuangan melakukan pengesahan kartu asuransi dengan menginput nomor polis asuransi ke sistem web portal sesuai *Third Party Administrator* (TPA) masing-masing asuransi dan mencetak jaminan awal
 - (5) Petugas keuangan mengedukasi pasien dengan pasien mengisi “SURAT PERNYATAAN”/ formulir isian dari pihak asuransi yang berisikan: nama pasien, nama penanggung jawab (KSO), rencana tindakan, obat jaminan, hak kelas dan juga berisikan paraf petugas dan tanggal cetak formulir
 - (6) Setelah “SURAT PERNYATAAN” diisi lalu serahkan kepada petugas
 - (7) Selanjutnya petugas keuangan mencetak “SURAT PERNYATAAN” dengan meminta paraf dan nomor telepon pasien pada lembar jaminan awal
 - (8) Setelah itu petugas menyerahkan ke pasien “SURAT PERNYATAAN”
 - (9) Petugas keuangan mempersilahkan pasien kependaftaran untuk menyerahkan “SURAT PERNYATAAN” diverifikasi dan diisi serta memberikan kartu asuransi pasien
- b) Proses setelah pasien mendapatkan perawatan atau pulang
- (1) Petugas Departemen Keuangan mendapat pemberitahuan dari Instalasi Rawat Inap terkait pasien yang siap pulang

- (2) Setelah pasien mendapat perawatan, petugas keuangan melakukan konfirmasi ke bagian farmasi untuk persediaan obat pulang pasien dan laboratorium untuk melihat hasil pemeriksaan terkait pasien yang akan pulang.
- (3) Setelah melakukan konfirmasi petugas dapat melakukan proses verifikasi pada pasien sistem dengan: mencari nama pasien di SIMRS, mencocokkan nama pasien dengan berkas/lembar tindakan setelah keluar nama pasien, memilih tanggal sesuai tindakan yang akan diverifikasi dan mencocokkan tindakan yang terinput di SIMRS dengan berkas.
- (4) Setelah verifikasi dan melakukan konfirmasi ke Instalasi Rawat Inap agar segera memulangkan pasien melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).
- (5) Petugas mencetak tagihan *billing* pasien dan melakukan tanda tangan dan cap Rumah Sakit dan dibawa ke kassa.
- (6) Petugas keuangan melakukan konfirmasi dan mengirimkan sesuai persyaratan perjanjian kerja sama (PKS) seperti hasil laboratorium, laporan operasi, ringkasan pulang, *billing* atau tagihan pasien kepada pihak asuransi

2) Asuransi yang belum bekerja sama dengan rumah sakit

Alur dan prosedur pelepasan informasi asuransi belum bekerjasama dengan Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta

- a) Pasien datang ke Instalasi Departemen Keuangan dengan membawa kartu asuransi dan KTP
- b) Petugas melakukan verifikasi kartu asuransi apakah sudah bekerjasama dengan Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta atau belum
- c) Jika belum bekerjasama dengan Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta petugas mengedukasi pasien untuk bisa membayar

seperti pasien umum atau pasien meminta ganti rugi kepada pihak asuransi

- d) Jika untuk pasien umum, pasien bisa datang ke loket pendaftaran untuk melakukan pendaftaran pasien dengan meminjam identitas pasien (KTP) untuk proses pendaftaran di SIMRS
- e) Petugas pendaftaran mengedukasi pasien untuk mengisi formulir pemberitahuan informasi dan persetujuan umum (*general consent*)
- f) Pasien yang sudah mendapatkan perawatan melakukan pembayaran untuk proses tagihan *billing* pasien
- g) Petugas melakukan konfirmasi ke bagian farmasi untuk persediaan obat pulang pasien dan laboratorium untuk melihat hasil pemeriksaan terkait pasien yang akan pulang
- h) Setelah melakukan konfirmasi petugas dapat melakukan proses verifikasi pada pasien sistem dengan:
 - (1) Mencari nama pasien di SIMRS
 - (2) Mencocokkan nama pasien dengan berkas/lembar tindakan setelah keluar nama pasien
 - (3) Memilih tanggal sesuai tindakan yang akan diverifikasi.
 - (4) Mencocokkan tindakan yang terinput di SIMRS dengan berkas.
- i) Setelah itu petugas menyerahkan ke pasien formulir yang sudah diverifikasi dengan nama pasien, rencana tindakan, obat jaminan, hak kelas dan juga berisikan paraf petugas dan tanggal cetak formulir
- j) Setelah verifikasi petugas mencetak tagihan *billing* pasien dan melakukan tanda tangan dan cap Rumah Sakit dan dibawa ke kassa.
- k) Jika pasien tersebut meminta ganti rugi kepada pihak asuransi petugas mengedukasi kembali pasien dengan menyarankan

untuk *reimburse* dan meminta berkas lampiran kepihak Instalasi Rekam Medis dan memenuhi persyaratan dari pihak asuransi secara mandiri

- 1) Selanjutnya pihak Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta tidak mempunyai tanggung jawab untuk pasien tersebut karena sudah melakukan pembayaran pasien umum.

Alur dan prosedur pelepasan asuransi seperti dijelaskan oleh informan pada saat wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“Terkait alur dan prosedur asuransi kita mengikuti peraturan jaminan asuransi swasta sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang telah disetujui Direksi, dengan pasien datang membawa form asuransinya dan kita lakukan klaim asuransi tersebut”

Petugas Keuangan

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang telah dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Iya kita untuk alur dan prosedur asuransi mengikuti pedoman peraturan jaminan asuransi swasta sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan pedoman kebijakan pelepasan informasi RS, mungkin untuk alur dan prosedur asuransi berbeda-beda yaa ada asuransi yang menginginkan hasil pemeriksaan dikirim belakangan ada juga asuransi yang menginginkan terkait tanggal pemeriksaan, diagnosa dan dokter sebelum melakukan tindakan”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Dalam pelepasan informasi asuransi persyaratan yang dibutuhkan pasien yaitu laporan operasi dan ringkasan pulang pasien, sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“Persyaratannya kita mengacu pada PKS antara RS dan asuransi itu mereka sudah menyatakan bahwa untuk kelengkapan klaim harus menyertakan laporan operasi dan ringkasan pasien pulang”

Petugas Keuangan

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang telah dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Iyaa terkait persyaratan asuransi harus melampirkan form yg diisi pasien dari pihak asuransi, *fotocopy* KTP dan surat kuasa”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi asuransi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta yaitu, petugas departemen keuangan, petugas rawat inap pasien, farmasi dan laboratorium, sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“Kalo untuk pihak terkait pelepasan ini dari pihak keuangan nanti dari bagian tim pelayanan dan penjaminan”

Petugas Keuangan

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang telah dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Mungkin untuk pihak yang terlibat asuransi dari pihak departemen keuangan”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan informan dalam alur dan prosedur pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik mempunyai prosedur pelepasan informasi yang berbeda terkait asuransi yang telah bekerjasama dengan rumah sakit dan yang belum bekerjasama. hasil petugas departemen keuangan membuka SIMRS berbasis Rekam Medis Elektronik dengan melihat hasil pemeriksaan operasi dan ringkasan pulang untuk penanganan *billing* pasien asuransi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta.

c. *Klaim BPJS*

Alur dan prosedur pelepasan *klaim* BPJS di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dimana sebagai permohonan pembayaran kepada BPJS Kesehatan untuk biaya pelayanan medis yang telah diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut:

- 1) Pasien datang kerumah sakit melakukan pendaftaran pada loket pendaftaran dengan menyerahkan kartu BPJS dan surat rujukan (jika ada)
- 2) Petugas pendaftaran memverifikasi data pasien pada SIMRS serta membuka aplikasi *register* sidik jari dengan menginputkan nomor BPJS pasien dan mengedukasi pasien untuk dilakukan *fingerprint* sebagai proses verifikasi identitas pasien
- 3) Petugas pendaftaran membuka aplikasi *Virtual Claim* dengan menginput nomor rujukan dan mencetak SEP sebagai bukti pasien adalah peserta BPJS kesehatan dan berhak mendapatkan pelayanan
- 4) Petugas pendaftaran mengedukasi pasien untuk mengisi formulir pemberiana informasi dan persetujuan umum (*general consent*) untuk memberikan pelayanan kesehatan berisikan:
 - a) Saya menyetujui dan memberikan persetujuan untuk dirawat, meminta dan memberikan kuasa kepada RS
 - b) Saya sudah mendapatkan informasi terkait alternatif asuhan dan pelayanan
 - c) Saya memberikuasa kepada setiap dan seluruh orang yang merawat
 - d) Saya setuju Rumah Sakit Mata "Dr. Yap" wajib menjamin kerahasiaan informasi medis pasien
 - e) Saya memberikan kuasa kepada Rumah Sakit Mata "Dr. Yap" untuk melepaskan informasi medis saya kepada pihak penjamin biaya perawatan saya sesuai dgn aturan

- f) Saya mengetahui bahwa RS Mata " Dr. Yap" merupakan RS Pendidikan yang menjadi tempat praktek klinik bagi mahasiswa kedokteran dan profesi-profesi kesehatan lainnya
 - g) Saya sudah mendapatkan informasi untuk tidak boleh membawa barang-barang berharga yang tidak diperlukan
 - h) Melalui dokumen ini saya menegaskan bahwa saya mempercayakan kepada semua tenaga kesehatan rumah sakit untuk memberikan perawatan
 - i) Tanggal dan hari, tanda tangan pasien dan petugas beserta nama terang
- 5) Setelah pasien mengisi kemudian diarahkan ketujuan pemeriksaan poli atau rawat inap untuk mendapatkan pelayanan dan SKD (Surat Keterangan Dirawat)
 - 6) SKD dan hasil pemeriksaan oleh perawat diserahkan ke bagian keuangan untuk dilakukan *billing*
 - 7) Bagian keuangan menyerahkan ke bagian rekam medis untuk dilakukan input inacbg melalui SIMRS
 - 8) SKD dan hasil pemeriksaan diserahkan kembali ke bagian keuangan untuk dilakukan *scan* dan digabung dengan *biling* dan SEP pasien
 - 9) Bagian keuangan akan mengajukan *klaim* ke BPJS

Alur dan Prosedur *klaim* BPJS di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta mengikuti kebijakan dengan proses pelepasan *klaim* BPJS seperti dijelaskan oleh informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Alur nyaaa, proses pelepasan *kliam* BPJS dimana pasien rawat inap yang telah selesai mendapatkan perawatan dengan penginputan di SIMRS sebagai verifikasi kepada sistem untuk penagihan biaya pasien BPJS”

Petugas Keuangan

Dalam pelepasan informasi *klaim* BPJS persyaratan yang dibutuhkan pasien yaitu laporan operasi, ringkasan pulang pasien, resume medis, surat rujukan, SEP dan SKD. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Persyaratannya untuk kelengkapan *klaim* harus menyertakan SKD, SEP, surat rujukan, billing pasien, laporan operasi, resume medis,”

Petugas Keuangan

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“iya untuk alur dan prosedur *klaim* BPJS mengikuti pedoman kebijakan departemen keuangan dan untuk persyaratannya mungkin kartu BPJS pasien, KTP dan surat rujuk dari FKTP pertama”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada informan alur dan prosedur pelepasan informasi *klaim* BPJS yaitu pasien yang telah selesai mendapatkan pelayanan dan petugas departemen keuangan membuka SIMRS untuk mengverifikasi hasil lembar tindakan pasien dan riangksan pulang dari Instalasi Rawat Inap sebagai tagihan kepada pasien dalam proses *klaim* BPJS.

d. Pendidikan dan penelitian

Alur dan prosedur pelepasan informasi keperluan non pengadilan terkait pendidikan dan penelitian memiliki alur dan prosedur yang berbeda, alur prosedur untuk pendidikan diperuntukan untuk peserta didik seperti dokter koas, dr spesialis dan mahasiswa magang atau PKL yang sedang belajar di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta, dan alur prosedur untuk penelitian diperuntukan bagi seorang peneliti untuk mendapatkan informasi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dalam pengambilan data sebagai bahan penelitian, alur dan prosedur pelepasan informasi pendidikan dan penelitian yang lebih rinci sebagai berikut:

Alur dan prosedur pelepasan informasi non pengadilan terkait kebutuhan pendidikan di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta sebagai berikut:

- 1) Peserta didik atau Institusi Pendidikan mengajukan surat permintaan kerja sama kepada pihak departemen pelayanan pendidikan Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta
- 2) Selanjutnya departemen pelayanan pendidikan memproses permintaan tersebut dengan meminta disposisi Direktur Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta
- 3) Pihak departemen pelayanan pendidikan menyerahkan surat disposisi kepada Kelapa Instalasi Rekam Medis
- 4) Peserta didik tidak boleh membawa, meminjam dan membuka dokumen rekam medis secara sendiri dengan harus didampingi oleh petugas yang berwenang pada waktu pelayanan
- 5) Jika peserta didik membutuhkan untuk kepentingan lain peminjaman bisa melalui departemen pendidikan

Alur dan prosedur pelepasan informasi non pengadilan terkait kebutuhan penelitian di Rumah Sakit Dr. Yap Yogyakarta sebagai berikut:

- 1) Peneliti mengajukan surat izin dan surat *ethical clearance* (EC) kepada direktur Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta
- 2) Surat diterima dan diserahkan ke direktur pelayanan medik dan diserahkan ke departemen pelayanan pendidikan
- 3) Departemen pelayanan pendidikan nanti mengkaji bisa dilakukan penelitian atau tidak dan berkoordinasi dengan instalasi rekam medis
- 4) Instalasi rekam medis menyediakan data yang diperlukan sesuai tujuan penelitian seperti melihat berkas rekam medis, membuka SIMRS dan lain sebagainya
- 5) Departemen pendidikan mengeluarkan surat izin penelitian dan mengkonfirmasi kepada peneliti untuk bisa mengambil data

6) Pengambilan data di unit rekam medis pada jam kerja rekam medis

Alur dan prosedur pelepasan informasi pendidikan dan penelitian di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta seperti dijelaskan oleh informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Hemm kurang lebih untuk alur dan prosedur pelepasan Pendidikan dan penelitian mungkin ada di SPO nya mungkin ya”

Petugas Pendaftaran

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Terkait untuk pelepasan informasi pendidikan dan penelitian itu berbeda, dan untuk SPO pelepasan informasi pendidikan dan penelitian belum ada tetapi kita tetap mengikuti pedoman kebijakan pelepasan informasi di RS”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Dalam pelepasan informasi pendidikan dan penelitian persyaratan yang dibutuhkan pasien yaitu surat izin kepada direktur dan untuk penelitian surat izin penelitian dengan surat *ethical clearnce* (EC), sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Untuk persyaratan pendidikan harus ada surat izin kepada direktur”

Petugas Pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti kepada informan dalam proses alur dan prosedur pelepasan informasi pendidikan dan penelitian bahwa peserta didik dan peneliti membuka SIMRS untuk kepentingan pendidikan dan penelitian wajib didampingi oleh petugas yang berwenang agar tetap menjaga kerahasiaan berkas pasien.

e. Pelepasan informasi medis umum

Pelepasan informasi medis secara umum untuk keperluan pasien seperti *resume* medis, laporan operasi, hasil lab, ringkasan pulang dan surat keterangan medis (SKM). Alur dan prosedur SPO nomor 03.22

dengan judul pelepasan informasi medis pasien di instalasi rekam medis di Rumah Sakit Dr. Yap Yogyakarta sebagai berikut:

- 1) Pasien mengajukan permintaan permohonan pelepasan informasi medis ke unit sistem informasi
- 2) Pasien atau keluarga yang mewakili melampirkan *fotocopy* KTP, surat kuasa serta mengisi formulir surat pernyataan pelepasan informasi untuk pihak ketiga yang berisikan: identitas pasien, tanggal permintaan, terkait keperluan permintaan, dokter yang bertanggung jawab, tanda tangan dan nama terang yang membuat pernyataan
- 3) Pasien menyerahkan formulir kepada petugas informasi dengan petugas mengedukasi pasien bahwa estimasi waktu pengambilan pelepasan informasi dengan lima hari kerja
- 4) Petugas menanyakan tata cara pengambilan surat bisa diambil langsung, pos atau *email*
- 5) Petugas menjelaskan terkait tarif pelepasan informasi dengan Rp.50.000 untuk *resume* medis dan ringkasan pulang
- 6) Petugas menginput data pasien di SIMRS dengan tagihan biaya
- 7) Petugas menuliskan tanggal permintaan dan identitas di *microsoft excel*
- 8) Setelah pasien menyerahkan bukti pembayaran petugas SKM dapat langsung melakukan pengisian dengan melihat dari SIMRS atau berkas rekam medis manual pasien
- 9) Format isian pelepasan informasi medis di rumah sakit terdiri dari pernyataan pelepasan informasi dari dokter, identitas pasien, nomor RM pasien, tanggal pemeriksaan, hasil pemeriksaan pasien, diagnosa serta kode diagnosa dan tindakan sesuai dengan keperluan dari pasien
- 10) Petugas mengajukan draf surat kepada dokter penanggung jawab (DPJP) untuk diperiksa jika ada revisi dan mengisi tanda tangan serta nama terang

- 11) Setelah selesai diisi petugas informasi mengambil berkas yang di tanda tangan dokter dengan mengisi surat ke dalam amplop yang disegel
- 12) Jika untuk pasien mengambil melalui email petugas informasi dapat melakukan *scan* surat dan mengirimkan PDF ke *email* pasien dengan membuka PDF yang dilindungi *password* dan tanggal lahir pasien
- 13) Pasien dapat mengambil surat di jam kerja

Alur dan prosedur pelepasan informasi secara umum di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta seperti dijelaskan oleh informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Alur dan prosedur secara umum mengenai pelepasan informasi medis ada di SPO, nanti pasien datang dan mengisi form pengajuan pelepasan informasi pihak ketiga dan nanti bagian informasi di unit rekam medis dan di siapkan oleh perekam medis kemudian setelah selesai mengisi ini di edukasi juga pasiennya bisa dikirimkan media pos atau email seperti itu”

Petugas SKM

Dalam pelepasan informasi pihak ketiga persyaratan yang dibutuhkan pasien yaitu mengisi form permohonan, *fotocopy* KTP dan jika diambil oleh keluarga pasien membawa surat kuasa, sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Kalo persyaratanya selain mengisi form permohonan ke kassa nya kemudian untuk pengambilannya jika sudah jadi kalo bukan dari pasien sendiri itu nanti kita nanti pake surat kuasa dan nota pembayaran gitu”

Petugas SKM

Pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi kepada pihak ketiga di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta yaitu petugas SKM, dokter DPJP, farmasi dan lab. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Pembuatan SKM nya ya berarti pihaknya pendaftaran SKM, lalu yang pastinya dokter karnakan beliau yang menandatangani kadang-kadang kita melibatkan perawaat atau bagian farmasi tergantung keperluan dari pasien. Terus untuk LMA (lembar medis awal) dan RML (rekam medis lanjutan) itu yang terlibat bagian keuangan”

Petugas SKM

Bentuk pelepasan informasi medis kepada pihak ketiga di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta disesuaikan dengan kebutuhan pasien itu sendiri seperti, *resume* medis yang berisikan identitas pasien, tanggal masuk dan keluar, diagnosa, laporan operasi, ringkasan pulang. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Yang bisa dilepas itu hasil pemeriksaan visum, resume pasien, hasil lab, ringkasan pulang sama diagnosa”

Petugas SKM

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

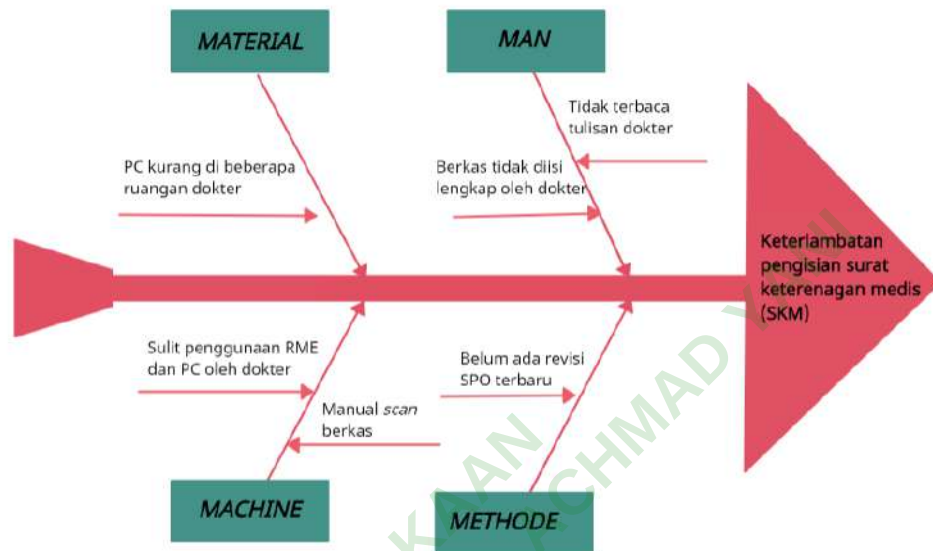
“Jenis-jenis informasinya kalo itu tergantung kepentinganya misalnya untuk dokumentasi pribadi maka dia akan minta ringkasan dia selama disini jadi nanti isinya ada tanggal pemeriksaannya, diagnosenya, tindakan atau terapinya lebih ke resume, kalo dia untuk asuransi tapi tergantung asuransinya misalnya ada asuransi sebelum perawatan dapat informasi medisnya dulu tapi ada juga sudah mendapatkan perawatan baru minta sebagai surat konfirmasi bahwa apa benar pasien ini periksa operasi nya”

Kepala Instalasi Rekam Medis

2. Penyebab Permasalahan Pelepasan Informasi Medis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada informan dan triangulasi diketahui permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dalam pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik yaitu, keterlambatan pengisian surat keterangan medis, tidak tersedianya tandatangan elektronik, belum ada SPO pelepasan informasi medis elektronik, kurang pemahaman penggunaan RME dan fasilitas belum

lengkap. Analisis faktor penyebab permasalahan pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik dengan metode *fishbone* sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Diagram *Fishbone*

a. Faktor *Man*

Faktor *man* yaitu sumber daya manusia (SDM) dalam proses pelepasan informasi medis sebagai petugas SKM dan petugas keuangan. Petugas pelepasan informasi medis bekerja sesuai dengan *job description* atau deskripsi pekerjaan pada proses pelepasan informasi medis, dimana proses pelepasan informasi mengikuti kebijakan dan SPO yang berlaku sesuai dengan *job description* unit sistem informasi pada instalasi rekam medis tetapi untuk pembuatan *Visum et Repertum* tidak sesuai dengan *job description* karena dikerjakan oleh seorang perekam medis bukan seorang dokter, kemudian penempatan petugas SKM sesuai dengan kriteria pendidikan (D3) Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta. Permasalahan pelepasan informasi medis yang telah diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara dan observasi adalah keterlambatan pengisian surat keterangan medis

yang disebabkan karena tidak terbacanya tulisan dokter dan berkas rekam medis yang tidak diisi lengkap oleh dokter.

Penyebab permasalahan tersebut mempengaruhi lama pengisian surat keterangan medis, dijelaskan sebagai berikut:

1) Tidak terbaca tulisan dokter

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan dan triangulasi sumber, faktor penyebab permasalahan dari keterlambatan pengisian surat keterangan medis yaitu tidak terbacanya tulisan dokter diberkas rekam medis pasien dikarenakan di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta berkas rekam medis masih manual. Penggunaan SIMRS akan mempermudah petugas rekam medis dalam pelayanan yang dapat langsung membaca hasil pemeriksaan pada SIMRS, sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Emm mungkin human itu petugas terkendala sulit membaca tulisan diagnose dokternya tetapi dikerjakan dan dikasih warna”
Petugas SKM

2) Berkas tidak diisi lengkap oleh dokter

Permasalahan keterlambatan pengisian surat keterangan medis juga disebabkan karena berkas rekam medis yang tidak diisi lengkap oleh dokter. Berkas yang tidak diisi lengkap tersebut disebabkan karena masih banyak dokter yang menggunakan berkas rekam medis manual, seharusnya penggunaan berkas rekam medis elektronik akan meminimalisir masalah-masalah dari berkas yang tidak diisi lengkap dengan penggunaan SIMRS yang seharusnya mempunyai sistem dalam pengisian data pasien jika tidak lengkap maka tidak dapat tersimpan. sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Iya masih ada beberapa dokter tidak mengisi berkas dengan lengkap”
Petugas SKM

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dengan dikonfirmasi langsung oleh Triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai

“Kalo dari Man dokter tidak mengisi lengkap RME karena mungkin terburu-buru atau pasien banyak dan juga masih ada dokter yang menggunakan berkas RM manual. Sudah sering dilakukan sosialisasi kepada dokter tetapi masih sering terjadi masalah tersebut”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Hasil observasi dan wawancara kepada petugas diketahui bahwa informan dan triangulasi sumber sangat paham terhadap pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik dikarenakan di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dalam kegiatan pelepasan di unit sistem informasi selalu diadakan *rolling shift* dengan pola kerja yang teratur secara berputar atau bergantian di unit sistem informasi. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Pelepasan informasi medis menurut itu mengeluarkan atau memberikan informasi medis yang dibutuhkan oleh pasien dan tetap menjaga kerahasiaan dari rekam medis tersebut contoh misalnya *resume* medis, *visum et repertum* dan laporan operasi”

Petugas SKM

b. Faktor *Money*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada informan dan triangulasi sumber, pada faktor *money* terkait dana atau biaya tersedianya tandatangan elektronik di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta belum terdapat masalah. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan oleh peneliti sebagai berikut:

“untuk pengadaan tanda tangan digital tidak mudah, jadi harus ada diskusi ke bagian atasan”

Petugas SKM

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Jumat 4 juli 2024 sebagai berikut:

“Terkait masalah pada money kita belum mengetahui berapa biaya yang harus di keluarkan karena yang mengeluarkan kebutuhan tersebut bukan dari pihak rekam medis tetapi dari pihak departemen pelayanan, mungkin untuk pelepasan melalui aplikasi bisa menjadi masukan kepada RS”

Kepala Instalasi Rekam Medis

c. Faktor *Methode*

Hasil observasi dan wawancara kepada informan dan triangulasi, permasalahan pelepasan informasi medis pada faktor *methode* kerana belum adanya revisi *Standard Procedures Operational* (SPO) nomor 03.22 terkait pelepasan informasi medis pasien di instalasi rekam medis terbaru terkait pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik disebabkan Instalasi Rekam Medis lebih memprioritaskan penggunaan RME.

Melakukan revisi *Standard Procedures Operational* (SPO) bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam pengelolaan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik, serta memastikan kepatuhan petugas terhadap regulasi yang berlaku. Serta melakukan sosialisasi terkait perubahan *Standard Procedures Operational* (SPO) kepada seluruh petugas pelepasan informasi dan kepada pasien. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“Methode itu tadi yang SPO belum direvisi terkait pelepasan informasi medis secara elektronik”

Petugas Pendaftaran

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Mungkin untuk masalah SPO belum ada revisi terbaru, karena RS masih baru dalam menerapkan RME jadi masih mengutamakan terkait RME dan untuk SPO akan secepatnya dilakukan revisi ulang”

Kepala Instalasi Rekam Medis

Terkait kebijakan atau regulasi di Rumah Sakit Mata dr. Yap Yogyakarta melakukan pelepasan informasi dengan kebijakan atau regulasi yang berlaku dengan mengikuti acuan dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Rahasia Kedokteran dan juga kebijakan dari rumah sakit bahwa petugas hanya sebatas mengetahui adanya kebijakan tersebut. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan di Rumah Sakit Mata dr. Yap Yogyakarta sebagai berikut:

“Harusnya ada di SPO pelepasan informasi”

Petugas Pendaftaran

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Kebijakan serta acuan dalam penyusunan baik itu SPO maupun kebijakan dan prosedur pedoman pelayanan, jadi memang tidak sama tapi kita sesuaikan dengan pelaksanaannya disini”

Kepala Instalasi Rekam Medis

d. Faktor *Material*

Permasalahan pelepasan informasi medis yang telah diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara dan observasi adalah fasilitas yang belum lengkap. Fasilitas yang belum lengkap disebabkan oleh faktor *material* karena belum ada PC di beberapa ruangan dokter, dimana PC atau komputer tersebut digunakan untuk mengoperasikan RME dengan pengisian surat keterangan medis dengan cepat, tepat dan akurat. Selanjutnya faktor *material* dalam proses pengisian pada buku register, permohonan surat keterangan medis (SKM) dan formulir surat pertanyaan dari pihak asuransi, faktor *material* tersebut menyebabkan keterlambatan pengisian surat keterangan medis disebabkan karena petugas sulit membaca tulisan dokter sehingga berkas pelepasan informasi tersebut tidak lengkap. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Terkait masalah material yaitu belum semua ruangan dokter terdapat PC nya untuk mengoperasikan RME”

Kepala Instalasi Rekam Medis

e. Faktor *Machine*

Faktor machine atau mesin yang digunakan dalam proses kerja pelepasan informasi medis, faktor mesin yang dimaksud yaitu peralatan kerja pelepasan seperti SIMRS dan komputer. Di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta faktor *machine* memiliki penyebab permasalahan pelepasan informasi medis yang telah diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara dan observasi adalah kurang pemahaman penggunaan RME disebabkan oleh faktor *machine* yaitu sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter dan manual *scan* berkas. Penyebab permasalahan tersebut mengakibatkan proses pengisian surat keterangan medis mengalami keterlambatan, dijelaskan sebagai berikut:

1) Sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada informan dan triangulasi permasalahan kurang pemahaman penggunaan RME disebabkan oleh faktor *machine* karena dokter sulit mengoperasikan RME dan PC hal tersebut memperlambat proses pengisian surat keterangan medis. Mengatasi kesulitan tersebut dapat melakukan analisis kebutuhan kepada tim IT dan melakukan sosialisasi kepada dokter terkait penggunaan RME yang lengkap, tepat dan akurat. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Mungkin untuk *machine* masalahnya itu dokter sulit menggunakan RME”

Petugas SKM

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

”Permasalahan di *machine* karena dokter tidak bisa menggunakan RME dan PC biasanya dokter-dokter yang sudah lanjut usia”

Kepala Instalasi Rekam Medis

2) Manual *scan* berkas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada informan dan triangulasi dalam permasalahan keterlambatan pengisian surat keterangan medis disebabkan juga karena manual *scan* berkas pelepasan informasi medis asuransi dan *klaim* BPJS. Manual *scan* berkas rekam medis tersebut mempengaruhi lama proses pengiriman pelepasan informasi kepada pihak asuransi dan *klaim* BPJS. Penggunaan RME di rumah sakit akan sangat mempermudah petugas dalam melakukan pelayanan dan meminimalisir salah *scan* berkas laporan operasi dan ringkasan pulang untuk pelepasan informasi medis, sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukakan sebagai berikut:

“manual *scan* berkas laporan operasi dan ringkasann pulang pasien menjadi masalah jika salah *scan* berkas pasien secara manual”

Petugas Keuangan

f. Skala Prioritas Masalah

Faktor penyebab permasalahan dengan metode diagram *fishbone* dan diidentifikasi dengan faktor 5M (*Man, Money, Method, Materials* dan *Machine*) setelah dilakukan observasi dan wawancara mendalam kepada petugas di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dengan prioritas masalah yaitu pada metode *fishbone* dengan menentukan skala prioritas masalah *Urgency, Seriousness, Growth* (USG). USG adalah salah satu alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Caranya dengan

menentukan tingkat mendesak, keseriusan, dan perkembangan masalah dengan menentukan skala nilai 1 – 5 atau 1 – 10 (Asria et al., 2021).

Tabel 4. 1 Skala Prioritas Masalah

No	Masalah	Skor			Skor (U+S+G)	Prioritas
		U	S	G		
a.	<i>Man</i>					
	1. Berkas tidak diisi lengkap oleh dokter	4	4	3	11	IV
	2. Tidak terbaca tulisan dokter	4	4	4	12	III
b.	<i>Method</i>					
	1. Belum ada revisi SPO terbaru	5	5	5	15	I
c.	<i>Material</i>					
	1. PC kurang dibeberapa ruangan dokter	3	3	3	9	VI
d.	<i>Machine</i>					
	1. Manual scan berkas	5	4	4	13	II
	2. Sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter	3	4	3	10	V

Keterangan:

5	Sangat Penting
4	Penting
3	Netral
2	Tidak Penting
1	Sangat tidak penting

Berdasarkan hasil tabel 4.1 dinyatakan skala prioritas masalah dengan metode USG bahwa di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta penyebab permasalahan pada lima faktor (*Man*, *Money*, *Method*, *Materials* dan *Machine*) dengan prioritas masalah yaitu pada faktor *Method* karena belum ada revisi SPO terkait pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik. Penentuan skor pada faktor metode dengan *urgency* nilai lima yaitu sangat penting, *seriousness* nilai lima yaitu sangat penting dan *Growth* nilai lima yaitu sangat penting, dari nilai tersebut didapatkan skor USG lima belas yang menjadi prioritas masalah. Penentuan *urgency* atau mendesak dinyatakan bahwa ketiadaan SPO akan mempengaruhi kinerja dan mutu pelayanan dari rumah sakit. *Seriousness* atau keseriusan dari masalah tersebut karena tidak adanya SPO akan terjadinya risiko kesalahan akan semakin tinggi.

Petugas mungkin tidak mengetahui prosedur yang benar dalam melakukan tugas, sehingga dapat menyebabkan kerugian materi maupun non-materi. Dan *growth* atau perkembangan masalah karena tidak adanya SPO akan menyebabkan peningkatan kesalahan dan ketidakakuratan dalam proses pengisian surat keterangan medis di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta. Hasil penentuan skala prioritas masalah sebagai berikut :

- 1) Belum ada revisi SPO terbaru
- 2) Manual *scan* berkas
- 3) Tidak terbaca tulisan dokter
- 4) Berkas tidak diisi lengkap oleh dokter
- 5) PC kurang dibeban beberapa ruangan dokter
- 6) Sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter

3. Penyelesaian Permasalahan Pelepasan Informasi Medis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada informan dan triangulasi untuk menyelesaikan permasalahan dalam proses pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik yaitu melakukan revisi ulang terkait SPO pelepasan informasi rekam medis elektronik, berkoordinasi dengan IT terkait perkembangan RME lebih *user friendly* dalam menggunakan RME dan melakukan sosialisasi dengan bekerja sama departemen pelayanan medik selaku induk dari dokter untuk mengisi RME yang lebih lengkap akurat dan tepat waktu. Sesuai dengan jawaban informan pada saat wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

“Mungkin segera RME agar mempermudah semuanya dan SPO pelepasan informasi disempurnakan”

Petugas Keuangan

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber saat wawancara yang dilakukan pada Kamis 24 juni 2024 sebagai berikut:

“Penyelesaiannya paling pertama kita berkoordinasi dengan IT terkait perkembangan RME lebih *user friendly*, mengadakan sosialisasi bekerja sama departemen pelayanan medik selaku induk dari para dokter-dokter untuk mengisi RM secara lengkap, tepat, benar dan tepat waktu dan terus evaluasi SPO disesuaikan dengan alur yang baru sesuai implementasi RME”

Kepala Instalasi Rekam Medis

B. Pembahasan

1. Alur Dan Prosedur Pelepasan Informasi Medis Pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta proses pelepasan informasi pada dasarnya setiap informasi medis yang keluar wajib mendapatkan persetujuan dari pasien untuk keperluan surat keterangan medis (SKM) non pengadilan. Menurut Wahyudi & Amalia, (2022) persetujuan awal informasi kepada pasien yang dapat diungkapkan dalam permintaan pelepasan informasi medis harus melampirkan persetujuan tertulis untuk melindungi kerahasiaan data pasien. Pelepasan informasi medis untuk keperluan pengadilan tidak membutuhkan persetujuan dari pasien hal ini sejalan dengan penelitian Rusdi et al., (2019) bahwa *informed consent* dalam pemeriksaan korban juga telah sesuai dengan manual persetujuan tindakan kedokteran yang menyebutkan bahwa tidak dibutuhkan persetujuan dalam pemeriksaan *Visum et repertum* terhadap korban. Bentuk pelepasan informasi medis dari hasil penelitian Warijan & Nur'afifah, (2019) yaitu diantaranya permintaan informasi untuk keperluan asuransi, pengadilan (*Visum et repertum*) dan keperluan pendidikan dan penelitian. Pelepasan informasi medis juga dalam bentuk keperluan *klaim* BPJS di rumah sakit dalam penelitian (Novitasari Dwi, 2018). Di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta bentuk pelepasan informasi medis untuk keperluan pengadilan dan non pengadilan sebagai berikut:

a. Pengadilan

Pelepasan informasi medis di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta untuk keperluan pengadilan dalam bentuk *Visum et Repertum* memiliki peranan penting dalam proses hukum sebagai bukti di pengadilan yang ditulis oleh pihak rumah sakit. Proses pembuatan *Visum et Repertum* masih sering mendapatkan permasalahan karena keterlambatan pengisian surat keterangan medis disebabkan dokter tidak mengisi lengkap berkas dan diagnosis dokter tidak terbaca. Menurut Lapenia pina & Masturoh Imas, (2019) penulisan *Visum et Repertum*

dianjurkan untuk dibuat menggunakan komputer dan penulisan dilakukan pada sebuah kertas putih kosong yang harus disertakan dengan adanya kop surat mengeluarkan *Visum et Repertum* tersebut. Pembuatan *Visum et Repertum* di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta oleh seorang petugas rekam medis dengan melihat hasil dari pemeriksaan *Visum et Repertum* pada SIMRS ataupun berkas pasien, dokter dalam kegiatan pembuatan *Visum et Repertum* yaitu melakukan pemeriksaan dengan mengisi hasil pemeriksaan pada SIMRS dan melakukan koreksi atau masukan pada hasil surat *Visum et Repertum*. Hal ini tidak sejalan dengan aturan yang berlaku pada pasal 133 ayat (1) KUHP bahwa penyelidikan untuk kepentingan peradilan menangani seorang korban baik luka, keracunan ataupun mati yang diduga karena peristiwa yang merupakan tindak pidana yang berwenang untuk mengajukan permintaan keterangan kepada ahli kedokteran kehakiman atau dokter.

b. Non Pengadilan

Pelepasan informasi non pengadilan mengacu pada tindakan memberikan atau mengungkapkan informasi pribadi atau sensitif kepada pihak ketiga di luar konteks proses hukum formal. Informasi ini bisa berupa keperluan asuransi, klaim BPJS, pendidikan, penelitian, surat keterangan sakit, surat keterangan sehat, surat keterangan cacat, surat keterangan penyakit kronis, surat keterangan alergi, surat keterangan hamil dan lain sebagainya. Menurut penelitian Gultom & Anggraini Sisca, (2019) prosedur pelepasan informasi non pengadilan terdiri dari pelepasan informasi guna *klaim* asuransi dan permintaan *resume* medis. Alur dan prosedur pelepasan informasi keperluan non pengadilan sebagai berikut:

1) Asuransi

Di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta pelepasan informasi medis untuk keperluan asuransi terbagi menjadi dua yaitu pelepasan asuransi yang telah bekerja sama dengan rumah sakit dan yang belum bekerjasama dengan rumah sakit. Alur dan prosedur asuransi

di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dimana pasien yang akan melakukan pembuatan surat keterangan medis harus melampirkan persetujuan tertulis dan mengisi formulir surat pernyataan dari pihak asuransi, mendapatkan jaminan awal untuk proses tagihan kepada asuransi. Sejalan dengan penelitian Budiman, (2018) prosedur pelepasan informasi untuk asuransi menyertakan hasil pemeriksaan penunjang atau *resume* medis kepada pihak asuransi, dan juga sebagai mitra kerjasama untuk pasien dengan membuat surat persetujuan secara tertulis dan surat hak kuasa yang ditanda tangani oleh pasien yang bersangkutan.

Pelepasan informasi untuk keperluan asuransi juga ditemukan permasalahan pada petugas karena keterlambatan pengisian berkas rekam medis serta berkas rekam medis yang tidak diisi lengkap oleh dokter dan tidak memberikan permohonan persetujuan pelepasan asuransi yang mengakibatkan kebocoran data pasien. Menurut Putra & Masnun, (2022) kebocoran informasi pasien mengakibatkan terjadinya suatu beban ganti rugi yang timbul oleh perbuatan melawan hukum dimana unsur utamanya ialah kesalahan, yaitu sebagaimana yang telah diatur dalam dalam Pasal 1365 KUHP perdata yang melandasi secara umum dan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

2) *Klaim* BPJS

Pelepasan informasi untuk kepentingan non pengadilan di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta berupa *klaim* BPJS dimulai dengan pasien melakukan pendaftaran dengan memverifikasi data pasien di SIMRS serta memverifikasi menggunakan alat *fingerprint* dengan menginput nomor BPJS pada aplikasi *V-Klaim* dan mengedukasi pasien untuk mengisi *general consent* sebagai proses persetujuan pelepasan informasi *klaim* BPJS. Sejalan dengan penelitian Melinda et al., (2020) pelaksanaan dalam pemberian informasi medis pasien untuk *klaim* asuransi BPJS yaitu Berkas

klaim di input ke aplikasi SIMRS INACBG, *E-Klaim*, dan *V-Klaim* lalu dikirimkan ke pihak BPJS.

Pelepasan informasi medis untuk *klaim* BPJS di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta memiliki prosedur yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta. Mengikuti kebijakan pelepasan informasi dengan persyaratan dari Perjanjian Kerja Sama (PKS) melampirkan *resume* medis, laporan operasi, ringkasan pulang, SEP, *billing* pasien dan SKD (Surat Keterangan Dirawat). Sejalan dengan penelitian Wahyuni Sri, (2023) kebijakan yang tetap hanya sebatas perjanjian kerjasama (PKS) antara pihak rumah sakit dan BPJS dengan 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.

3) Pendidikan dan Penelitian

Pelepasan informasi untuk keperluan non pengadilan yang merujuk pada pemberian akses data medis kepada pihak luar rumah sakit seperti institusi pendidikan dan penelitian, dengan tujuan untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan penelitian pada Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta. Pelepasan informasi keperluan non pengadilan untuk pendidikan dan penelitian di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta harus memenuhi persyaratan awal dengan mengajukan surat izin penelitian dan surat permintaan kerja sama kepada pihak departemen pelayanan pendidikan. Menurut Istikomah Ayu Futari et al., (2020) membawa surat izin penelitian dari bagian Diklat rumah sakit dan peminjam mengisi surat pernyataan peminjaman berkas rekam medis untuk penelitian/pendidikan, dan tidak diperkenankan menyebutkan identitas pasien dalam penulisan. Pelepasan informasi medis pendidikan dan penelitian penelitian di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dalam proses tersebut peserta

didik dan peneliti membuka SIMRS dan meminjam dokumen untuk kepentingan pendidikan dan penelitian wajib didampingi oleh petugas yang berwenang agar tetap menjaga kerahasiaan berkas pasien. Semua tenaga kesehatan wajib menjaga kerahasiaan rekam medis, baik dalam bentuk tertulis, lisan maupun elektronik (Hapsari, 2024).

Pelepasan informasi medis kepada pihak ketiga secara umum di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta pasien wajib membawa *fotocopy* KTP sebagai bukti, sedangkan untuk yang mewakili ataupun keluarga pasien harus melampirkan surat kuasa dari pasien. Pengambilan surat keterangan medis (SKM) di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta terdiri dari tiga jenis yaitu pasien datang langsung ke Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta, melalui pos dan *email*. Pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik dengan proses pengambilan informasi medis dengan media (*email*) dapat dilindungi *password* dan tanggal lahir pasien untuk membuka file. Menurut Munawar & Putri, (2020) menggunakan *email* dalam pekerjaan akan mempermudah pengiriman informasi, namun *email* juga dapat menciptakan banyak penjahat yang mencoba mencuri privasi atau menggunakan email untuk tujuan lain. Penggunaan media *email* sangat berpotensi besar terhadap kebocoran data dikarenakan *email* merupakan situs secara global yang dapat diakses siapa saja yang tidak mempunyai hak akses, antisipasi yang dapat dilakukan rumah sakit untuk dapat lebih mengutamakan kerahasiaan data pasien dengan mengirim data pasien melalui aplikasi resmi rumah sakit yang telah terintegrasi dengan sistem keamanan yang kuat untuk mengirim data pasien. Menurut (Techno, 2024) sistem informasi rumah sakit berbasis *website* dan aplikasi *mobile* akan mengurangi risiko kehilangan atau kekeliruan data, serta memberikan akses terkontrol terhadap informasi sensitif.

2. Penyebab Permasalahan Pelepasan Informasi Pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Permasalahan pelepasan informasi medis di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta memiliki permasalahan yaitu, keterlambatan pengisian surat keterangan medis, belum ada SPO pelepasan informasi medis elektronik, kurang pemahaman penggunaan RME dan fasilitas belum lengkap. Permasalahan tersebut diidentifikasi faktor 5M (*Man, Money, Method, Materials* dan *Machine*) atau diagram *fishbone*. Diagram *fishbone* digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab permasalahan terkait pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta.

a. Faktor *Method*

Metode pelepasan informasi medis di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta berupa SPO dan kebijakan. Faktor *methode* memiliki permasalahan karena belum adanya revisi SPO terbaru terkait pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik sebagai prioritas masalah dan belum adanya SPO terkait pelepasan informasi medis non pengadilan seperti keperluan asuransi, *klaim* BPJS, pendidikan dan penelitian. Salah satu cara untuk menjaga agar pelayanan rumah sakit tetap berjalan sebagaimana mestinya adalah dengan membuat SPO pelepasan informasi rekam medis elektronik. Penggunaan *Standard Procedures Operational* (SPO) sangat perlu ditinjaulanjuti lebih dalam oleh rumah sakit, jika terdapat kebijakan namun tidak sejalan dengan Undang-Undang dan standar akreditasi rumah sakit dengan ketersediaan *Standard Procedures Operational* (SPO) (Meyyulinar, 2019). Kepatuhan petugas dalam menjalankan SPO juga menjadi permasalahan karena terdapat petugas dalam proses pelepasan keperluan asuransi yang tidak memberikan persetujuan pelepasan asuransi. Persetujuan tertulis dan izin dari pasien dalam pelepasan informasi medis merupakan cara untuk mencegah hal yang dapat merugikan rumah sakit dan pasien (Alsy & Trisna, 2021).

b. Faktor *Man*

Faktor sumber daya manusia (SDM) di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta menjadi permasalahan dari keterlambatan pengisian surat keterangan medis pada faktor *man*, penyebab permasalahan sumber daya manusia (SDM) pada proses pelepasan informasi disebabkan oleh dokter yang tidak mengisi berkas rekam medis dengan lengkap. Menurut (Nurhaidah et al., 2016) kelengkapan dokumen rekam medis sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas dan mempengaruhi kualitas dari pelayanan suatu rumah sakit. Selanjutnya permasalahan keterlambatan pengisian surat keterangan medis karena petugas kesulitan dalam membaca tulisan dokter. Sejalan dengan penelitian Noviyya, (2021) tulisan dokter tidak terbaca dan diagnosa tidak tepat berpengaruh pada ketidakakuratan informasi yang berdampak pada proses *klaim* pembayaran. Penyebab permasalahan tersebut mempengaruhi lama pengisian surat keterangan medis pasien di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta. Kesesuaian *job description* pelepasan informasi keperluan pengadilan dalam bentuk *Visum et Repertum* di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dibuat oleh seorang perekam medis bukan seorang dokter, peran dokter dalam pembuatan *Visum et Repertum* yaitu melakukan pemeriksaan dengan mengisi hasil pemeriksaan pada SIMRS dan melakukan koreksi atau masukan pada hasil surat *Visum et Repertum*. Menurut *Visum et repertum* merupakan alat bukti yang sah sepanjang *Visum et Repertum* tersebut memuat keterangan tentang apa yang dilihat oleh dokter pada benda yang diperiksanya Rusdi et al., (2019).

c. Faktor *Machine*

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dalam penggunaannya masih terdapat permasalahan yaitu kurang pemahaman penggunaan RME pada faktor *machine*, hal ini disebabkan karena sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter permasalahan tersebut menghambat proses pengisian surat

keterangan medis. Mengatasi masalah tersebut perlu adanya perkembangan RME lebih *user friendly* dalam menggunakan RME dan melakukan sosialisasi dengan bekerja sama departemen pelayanan medik selaku induk dari dokter untuk mengisim RME yang lebih lengkap akurat dan tetap waktu. IT mempunyai tanggung jawab kelancaran sistem RME dan pemeliharaannya, kualitas layanan teknis IT juga sangat berperan dalam faktor yang berkontribusi dalam keberhasilan RME (Amin et al., 2021). Selanjutnya penyebab permasalahan faktor *machine* yaitu, manual *scan* berkas rekam medis pada proses pelepasan informasi asuransi dan *klaim* BPJS. Masalah yang timbul karena manual *scan* berkas di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta yaitu waktu proses lama karena proses *scanning*, penamaan, dan pengarsipan berkas secara manual membutuhkan waktu yang signifikan dan kualitas hasil *scan* berkas menjadi berantakan dan tidak sempurna sehingga memperlambat keseluruhan proses klaim. Menurut Apriliani et al., (2020) proses *scan* berkas sering terjadi masalah karena terdapat berkas *scan* dengan hasil yang tidak jelas. Penyebab permasalahan tersebut mengakibatkan proses pengisian surat keterangan medis mengalami keterlambatan.

d. Faktor *Material*

Fasilitas penunjang untuk pelepasan informasi medis di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta memiliki permasalahan karena fasilitas yang belum lengkap yaitu masih kurang PC atau komputer di beberapa ruangan dokter, hal ini dikarenakan masih ada dokter yang lebih sering menggunakan berkas manual dalam proses pelayanan. Seharusnya penggunaan PC atau komputer tersebut digunakan untuk mengoperasikan RME dengan pengisian surat keterangan medis dengan cepat, tepat dan akurat. Peningkatan fasilitas di rumah sakit merupakan langkah yang penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Rakhmawati et al., 2023). Faktor *material* dalam pelepasan informasi

medis di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta sebagai kelengkapan pengisian proses pelepasan informasi medis seperti buku register, permohonan SKM, surat pernyataan dari pihak asuransi, surat kuasa dan identitas pasien menjadi bagian dalam proses pelepasan informasi medis untuk keperluan surat keterangan medis. Ketidaklengkapan persyaratan dalam pelepasan informasi rekam medis, selain tidak melampirkan surat kuasa, adalah pihak ketiga tidak membawa kartu identitas yang sah. Permasalahan ini akan berisiko menimbulkan peluang pemalsuan data serta jatuhnya informasi kepada oknum yang tidak bertanggung jawab (Warijan & Nur'afifah, 2019).

3. Penyelesaian Permasalahan Pelepasan Informasi Pada Sistem Rekam Medis Elektronik

a. Solusi Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah merupakan proses yang dilakukan menggunakan teknik tertentu untuk menemukan solusi terbaik untuk memecahkan masalah.

Tabel 4. 2 Solusi Pemecahan Masalah

No	Masalah	Tujuan	Solusi	Waktu	PJ
1.	Belum adanya revisi SPO terbaru	Sebagai pedoman dan acuan bagi petugas pelepasan informasi	Membuat SPO	September 2024	Petugas Rekam Medis
2.	Manual scan berkas	Untuk RME dapat segera menyeluruh agar tidak terjadi manual scan berkas	Penggunaan RME	September 2024	Departemen Keuangan
3.	Tidak terbaca tulisan dokter	Untuk memastikan berkas RME dapat dibaca dengan jelas oleh petugas pelepasan informasi	Berkoordinasi sesama petugas RM terkait berkas yang sulit dibaca	September 2024	Departemen pelayanan medik
4.	Berkas tidak diisi lengkap oleh dokter	Berkas dapat diisi dengan lengkap, akurat dan tepat waktu dalam proses pelepasan	Sosialisasi kepada dokter dalam pengisian berkas pasien	September 2024	Departemen pelayanan medik

5.	Sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter	Dokter dapat mudah mengisi RME	Berkoordinasi dengan IT terkait perkembangan ERM lebih <i>user friendly</i>	September 2024	Tim IT
6.	PC kurang di beberapa ruangan dokter	Terdapat PC di ruangan dokter	Mengusulkan PC yang kurang di ruangan dokter	September 2024	Departemen keuangan

Dari hasil tabel 4.2 penyelesaian permasalahan pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta dari hasil menentukan skala prioritas pada digaram *fishbone* hingga menentukan akar masalah maka penyelesaian permasalahan utama pada *methode* yaitu, belum adanya revisi SPO terbaru terkait pelepasan informasi pada sistem rekam medis elektronik. Di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta metode pelepasan informasi medis terkait dengan *standar prosedur operasional* (SPO) dalam pelaksanaan pelayanan pelepasan informasi medis masih menggunakan SPO pelepasan informasi medis secara manual tetapi kegiatan pelepasan informasi sudah berjalan dengan sistem rekam medis elektronik (RME). Penerapan SPO yang terintegrasi dengan RME secara efektif dapat mendukung kelancaran pelayanan pelepasan informasi medis, meningkatkan kepuasan pasien, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi terkait privasi dan keamanan data kesehatan. Menurut Bakri Noor et al., (2024) penyusunan SPO pelaksanaan rekam medis elektronik telah diatur dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis pasal 7 ayat 2 yang berbunyi Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menyusun *standar prosedur operasional* (SPO) penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik disesuaikan dengan kebutuhan dan sumber daya masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan, dengan mengacu pada pedoman Rekam Medis Elektronik.

Penggunaan RME menjadi solusi penyelesaian penyebab permasalahan pada manual *scan* berkas rekam medis. Penggunaan RME di Rumah Sakit akan membawa banyak manfaat yang signifikan, baik bagi

pasien, tenaga medis, maupun pihak rumah sakit. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, keamanan data, dan kepuasan pasien, RME menjadi kunci penting dalam transformasi sistem kesehatan menuju era yang lebih modern dan efektif. Menurut Meilia et al., (2019) penyelenggaraan RME dengan didukung oleh kemampuan teknologi yang mumpuni baik dari segi perangkat keras dan perangkat lunak yang memiliki spesifikasi yang diperlukan, maupun sumber daya manusia yang paham teknologi.

Penyelesaian permasalahan keterlambatan pengisian surat keterangan medis dengan disebabkan tidak terbaca tulisan dokter dan berkas tidak diisi lengkap. Penyebab permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan solusi melakukan sosialisasi dan berkoordinasi secara mendalam kepada dokter dalam pengisian surat keterangan medis dan kelengkapan berkas rekam medis. Sosialisasi dan koordinasi mendalam kepada dokter dalam pengisian surat keterangan medis dan kelengkapan berkas rekam medis bukan hanya tugas administratif, tetapi memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, efisiensi operasional, kepatuhan terhadap regulasi, dan kemajuan ilmu pengetahuan di bidang medis. Dengan komitmen dan kerjasama dari semua pihak, sosialisasi dan koordinasi yang efektif dapat mengantarkan rumah sakit pada pengelolaan rekam medis yang optimal dan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas. Mengikuti sosialisasi mengenai rekam medis, berharap dengan adanya pelatihan dan sosialisasi dapat menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara dokter dan petugas rekam medis serta memudahkan dan meringankan beban kerja mereka jika sama-sama menemui kesulitan dalam menangani dengan rekam medis (Karimah et al., 2016).

Penyelesaian penyebab permasalahan Sulit penggunaan RME dan PC oleh dokter dengan melakukan solusi penyelesaian permasalahan yaitu berkoordinasi dengan IT terkait pengembangan RME lebih *user friendly*. Di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta pengguna sistem sulit menggunakan

RME sesuai dengan modul RME karena masih ada beberapa menu SIMRS yang sulit dipahami oleh pengguna. Tampilan menu yang mudah dipahami oleh pengguna dengan menggunakan format yang jelas dan terstruktur dengan dilengkapi dengan petunjuk yang mudah dibaca, pemilihan warna yang konsisten antara teks dan latar belakang dan rancang tampilan RME yang mendukung alur kerja tersebut secara efisien. Menurut Amin et al., (2021) tim IT mempunyai tanggung jawab kelancaran sistem RME dan pemeliharannya, kualitas layanan teknisi IT juga sangat berperan dalam faktor yang berkontribusi dalam keberhasilan RME.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian pelepasan informasi medis pada sistem rekam medis elektronik adalah di Rumah Sakit Mata Dr. Yap Yogyakarta telah dijalankan RME tetapi proses pelepasan informasi medis dalam berbentuk elektronik belum dilaksanakan.