

# **ANALISIS SISTEM PELEPASAN INFORMASI MEDIS PASIEN UNTUK KEPERLUAN ASURANSI DI IHC RUMAH SAKIT LAVALETTE KOTA MALANG**

**(Krispiana Sasa Eros<sup>1</sup>) (Alie Zainal Abidin)**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

(Krispiana Sasa Eros)

*Email: cacaksasa51@gmail.com*

## **ABSTRACT**

*A release of medical information is a medical summary provided to a third party with the written consent of the patient. The release of medical information is also the delivery of health information to the patient, in this case including information such as diagnosis, medical history, test results, and treatment. The release of this medical information is useful for educational, insurance and police purposes. Apart from that, there are still obstacles in releasing medical information to insurance companies, namely that hospitals do not yet have standard operating procedures (SOP). Thus, requests for the release of patient medical information to third parties, namely insurance, need to be reviewed in more depth regarding the system, legal basis, standard operating procedures, parties involved in releasing information and the risks that will occur in requesting the release of patient medical information to insurance parties. This research uses a qualitative descriptive method with data collection methods through interviews and documentation and data types using primary data and secondary data. The purpose of this research is to find out how the system for releasing patient medical information for insurance purposes at Lavalette Hospital is, the SOP for releasing medical information, who are the parties involved, what requirements must be met by parties requesting the release of medical information for insurance purposes and the problems faced in the process of releasing patient medical information to the insurance company. Based on the results of research conducted, it was found that Lavalette Hospital does not yet have an SOP for releasing medical information to insurance companies, both insurance companies that collaborate with the hospital and those that do not, however, Lavalette Hospital only has an SOP for registering patients who use insurance. To overcome this problem, researchers in this case provide a solution by creating an SOP based on sources from interviews with officers who explain how the process of releasing information can proceed without an SOP.*

**Keywords:** System, Release, Information, Medical, Patient, Insurance, SOP

## **ABSTRAK**

Pelepasan informasi medis adalah ringkasan medis yang diberikan kepada pihak ketiga atas persetujuan tertulis dari pasien. Pelepasan informasi medis juga merupakan penyampaian informasi kesehatan kepada pasien, dalam hal ini mencakup informasi seperti diagnosis, riwayat medis, hasil tes, dan perawatan. Pelepasan informasi medis ini berguna untuk keperluan pendidikan, asuransi maupun pihak kepolisian. Selain itu masih ada hambatan dalam melakukan pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi yaitu Rumah Sakit belum mempunyai standar operasional prosedur (SOP). Dengan demikian permintaan pelepasan informasi medis pasien kepada pihak ketiga yaitu asuransi perlu ditinjau lebih dalam lagi terkait sistem, dasar hukum, standar operasional prosedur, pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi serta resiko yang akan terjadi dalam melakukan permintaan pelepasan informasi medis pasien untuk pihak asuransi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi serta jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi di Rumah Sakit Lavalette, SOP pelepasan informasi medis, siapa saja pihak yang terlibat, persyaratan apa yang harus dipenuhi oleh pihak permintaan pelepasan informasi medis untuk keperluan asuransi serta permasalahan yang dihadapi dalam proses pelepasan informasi medis pasien kepada pihak asuransi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh bahwa Rumah Sakit Lavalette belum mempunyai SOP untuk melakukan pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi, baik asuransi yang bekerjasama dengan rumah sakit maupun yang tidak bekerjasama, akan tetapi rumah sakit Lavalette hanya mempunyai SOP pendaftaran pasien yang menggunakan asuransi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, peneliti dalam hal ini memberikan solusi dengan membuat sebuah SOP berdasarkan sumber dari hasil wawancara petugas yang menjelaskan bagaimana proses pelepasan informasi dapat berjalan tanpa adanya SOP.

*Kata Kunci: Sistem, Pelepasan, Informasi, Medis, Pasien, Asuransi, SOP*

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kondisi fisik, mental dan sosial yang secara utuh sejahtera. Bukan saja terlepas dari kondisi sakit atau disabilitas (Fertman & Allensworth, 2010). Salah satu penilaian dari pelayanan kesehatan dapat kita lihat dari pencatatan rekam medis yang dilakukan oleh petugas rekam medis. Perekam medis dan informasi kesehatan merupakan profesi yang mengelola berkas rekam medis. Karena pentingnya rekam medis ini, petugas harus memiliki kompetensi serta pengetahuan dalam mengelola berkas rekam medis yang merupakan kepentingan administrasi, hukum, keuangan, penelitian, pendidikan, dokumentasi serta kepentingan sebagai pihak yang berkaitan dengan dunia kesehatan.

Salah satu sistem penyelenggaraan rekam medis yang menyangkut kerahasiaan data pasien adalah sistem pelepasan informasi medis pasien. Pelepasan informasi adalah ringkasan rekam medis yang diberikan kepada pihak ketiga atas persetujuan tertulis dari pasien. Untuk melakukan proses pelepasan informasi medis pasien tentunya ada beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi oleh pasien,

keluarga, dan pihak asuransi sehingga permintaan pelepasan informasi medis pasien dapat di pertanggungjawaban. Untuk itu, dengan melihat kondisi serta permasalahan yang terjadi, sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Sistem Pelepasan Informasi Medis Pasien untuk Keperluan Asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette Kota Malang”**

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Rihha Datul Aisy, Wen Via Trisna tahun 2021 tentang Tinjauan Pelaksanaan Pelepasan Informasi Medis Ke pihak Ke-3 menunjukkan bahwa Pelepasan informasi rekam medis kepada pihak asuransi di RS PMC secara prinsip sudah sesuai dengan teori, tetapi belum lengkapnya syarat seperti fotokopi peserta asuransi karena banyaknya asuransi yang bekerjasama dengan rumah sakit, hal itu akan membuktikan bahwa pasien tersebut memang benar menjadi peserta asuransi yang dimilikinya.

### b. SOP Pelepasan Informasi

Pelepasan informasi rekam medis adalah proses mengeluarkan informasi dari rekam medis kepada pihak ketiga, seperti pihak asuransi, pendidikan,

kepolisian, dan lain-lain. Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah pedoman atau acuan penilaian kinerja di instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan juga prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja di unit kerja yang bersangkutan. (Sulisna, 2018: 88).

#### c. Asuransi

Asuransi merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, yaitu perusahaan asuransi dan pihak tertanggung, yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, asuransi diartikan sebagai “asuransi atau pertanggungan”. Adapun manfaat dari asuransi yaitu membebaskan peserta dari kesulitan menyediakan dana tunai ketika berobat dan memberikan jaminan agar kemungkinan kerugian yang diderita dapat diperkecil atau ditutup.

### 3. METODE PENELITIAN

#### a. Jenis Penelitian

John Creswell (2008) memberikan pengertian bahwa metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencari dan mengerti sebuah gejala secara sentral, dengan cara peneliti

melakukan wawancara kepada peserta maupun partisipan dengan menyampaikan pertanyaan secara umum dan melebar.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti akan melakukan penelitian terkait suatu kondisi yang terjadi di lapangan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian secara kualitatif, dengan digunakan metode ini dalam penelitian maka akan diperoleh tujuan dan jawaban atas suatu kondisi yang terjadi di lapangan atau rumah sakit serta menambahkan ide-ide baru untuk menanggapi permasalahan yang terjadi.

#### b. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Mei tahun 2024 di IHC Rumah Sakit Lavalette Kota Malang pada Unit Rekam Medis yang berlokasi di Jl. W.R Supratman No.10, Rampal Celaket, Kecamatan Klojen, Kota Malang Jawa Timur

#### c. Fokus Penelitian

- Sistem pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette.
- Standar operasional prosedur pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette.

- Siapa saja pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi untuk keperluan asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette.
- Persyaratan yang perlu dipenuhi oleh pihak permintaan pelepasan informasi untuk keperluan asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette.
- Permasalahan yang dihadapi dalam proses pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette.

d. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu:

- Data Primer: data yang diperoleh oleh peneliti pada penelitian ini diperoleh dari petugas rekam medis.
- Data Sekunder: data yang diperoleh dari laporan, profil, buku pedoman, pustaka maupun dari internet sesuai dengan judul dari peneliti.

e. Metode Pengumpulan Data

- Wawancara atau interview: yaitu sebuah model komunikasi verbal yang bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang akan diteliti. Wawancara ini akan dilakukan

kepada petugas rekam medis di IHC Rumah Sakit Lavalette Kota Malang.

- Dokumentasi: Arikunto (2000) mengatakan bahwa metode dokumentasi adalah proses pencarian data mengenai sesuatu hal yang bervariasi seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen dan rapor.

f. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini adapun analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu dengan menggunakan hasil dari pengamatan dengan menganalisis sesuai teori yang sudah dibentangkan pada tinjauan pustaka. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peristiwa atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok dimana sebagai peneliti harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi pada saat wawancara dengan baik dan berwawasan luas dalam lingkungan sosial dan masyarakat.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

- a. Sistem Pelepasan Informasi Medis Pasien Untuk Keperluan Asuransi Di IHC Rumah Sakit Lavalette

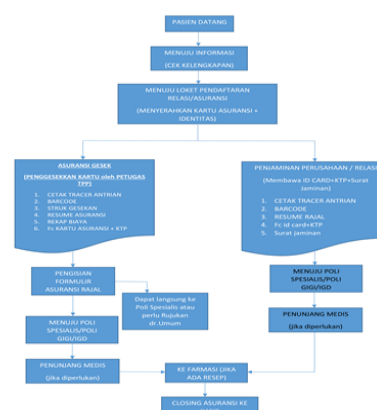
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 Mei 2024 di bagian rekam medis khususnya bagian pelepasan informasi medis di rumah sakit Lavalette, diperoleh bahwa proses pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi dilakukan oleh petugas rekam medis, dan jumlah petugas pelepasan informasi hanya ada satu petugas. Dalam proses pelepasan informasi tentunya ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien ataupun keluarga pasien yaitu membawa KTP, KK, dan surat kuasa.

#### b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelepasan Informasi Medis Pasien di IHC Rumah Sakit Lavalette

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas pelepasan informasi diperoleh bahwa petugas mengatakan bahwa di rumah sakit sendiri tidak menyediakan alur yang digunakan sebagai pedoman baik petugas maupun pasien ketika melakukan permintaan, tetapi hanya menyediakan SOP pendaftaran asuransi yang diterapkan setiap kali pasien melakukan kunjungan berupa surat pernyataan bahwa pasien tersebut menyatakan bersedia menggunakan

asuransi dan secara otomatis pasien akan menyetujui ketika suatu ketika pihak asuransi melakukan permintaan informasi medis pasien.

Dalam pelepasan informasi terkait dengan proses pelepasan informasi bahwa prosedur harus tertuang dalam bentuk SOP (Standar Operasional Prosedur), dan sifatnya wajib ada, karena SOP merupakan sebuah acuan atau sebagai pedoman yang digunakan dalam proses pelaksanaan pelepasan informasi rekam medis. Perlu diketahui bahwa pelepasan informasi sangat membutuhkan SOP pelepasan informasi untuk memudahkan para petugas dan pihak pengaju agar proses pelepasan informasi lebih terarah dan pelaksanaannya berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku demi menjaga kerahasiaan isi rekam medis pasien. Berikut merupakan gambaran SOP pasien relasi/asuransi:



Sumber: RS Lavalette, 2024

Namun, disamping dari belum adanya SOP yang di sediakan oleh pihak rumah sakit, proses permintaan pelepasan informasi telah berjalan cukup baik. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dalam periode bulan Januari-April 2024, adapun data kunjungan pasien yang menggunakan asuransi diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 1 Data Kunjungan Pasien Asuransi Periode Januari-April 2024**

| Periode  | Jumlah | Prosentase |
|----------|--------|------------|
| Januari  | 23     | 14,2%      |
| Februari | 44     | 27%        |
| Maret    | 48     | 29,4%      |
| April    | 48     | 29,4%      |
| Jumlah   | 163    | 100%       |

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh bahwa adapun rata-rata kunjungan pasien yang menggunakan asuransi pada bulan januari yaitu berjumlah 23 orang dengan prosentase 14, 2% dari total kunjungan, bulan februari berjumlah 44 orang dengan prosentase 27%, bulan maret dan bulan april merupakan jumlah kunjungan terbanyak masing-masing berjumlah

48 orang dengan prosentase 29,4% dari total kunjungan dalam periode tersebut.

#### c. Pihak yang Terlibat Dalam Proses Pelepasan Informasi Medis Pasien untuk Keperluan Asuransi di IHC Rumah Sakit Lavalette

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh bahwa adapun pihak yang terlibat dalam proses pelepasan informasi medis terdiri dari dokter, perawat, petugas rekam medis, petugas pelepasan informasi, pasien dan pihak asuransi.

Dalam pelepasan informasi medis pasien, rekam medis berperan penting dalam memfasilitasi pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi. Dokter atau tenaga kesehatan yang bertanggungjawab merawat pasien yang bersangkutan adalah petugas yang berhak membuka informasi rekam medis pasien dalam permintaan klaim asuransi dan lain-lain.

Namun semua proses pelepasan informasi medis pasien haruslah sepengetahuan dari pimpinan sarana pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah manajemen atau direksi rumah sakit Lavalette yang bertanggung

jawab terhadap pengurusan klaim. Sebagaimana diketahui sesuai dengan PERMENKES 24 tahun 2022 BAB II pasal 32 ayat (1) yaitu isi rekam medis wajib dijaga kerahasiaannya oleh semua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan walaupun pasien sudah meninggal dunia. Pasal 2 poin (b) adapun pihak yang terlibat adalah pimpinan fasilitas kesehatan bertanggung jawab atas hilang, rusak, pemalsuan, dan/atau penggunaan oleh orang atau badan yang tidak berhak terhadap rekam medis.

d. Kendala yang Dialami Petugas Dalam Proses Pelepasan Informasi Kepada Pihak Ketiga

Sistem pelayanan di rumah sakit akan berjalan dengan baik jika pihak-pihak yang berperan dapat bertanggung jawabnya terhadap tugasnya. Oleh karena itu diperlukan standar yang menjadi pedoman sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

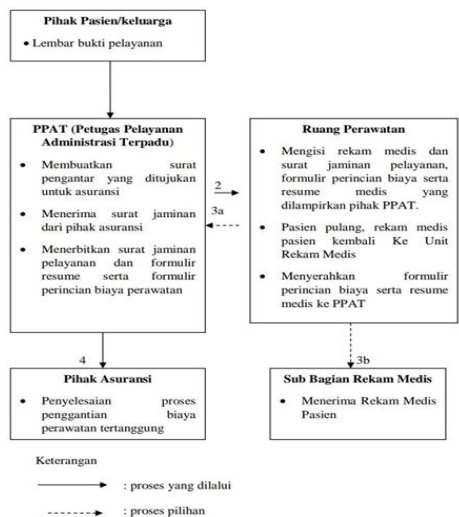
Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas pelepasan informasi mengatakan bahwa selama proses pelepasan informasi berjalan belum ditemukan kendala atau permasalahan yang begitu kompleks karena

prosesnya berjalan dengan baik, hanya saja sering terjadi dari pihak pemohon sering kali tidak membawa surat kuasa serta kurang teliti dalam melakukan pengisian formulir permintaan pelepasan informasi medis pasien sehingga akan menunda untuk proses pelepasan informasi sampai semua persyaratan dilengkapi.

e. Solusi dari Permasalahan yang Terjadi dari Sistem Pelepasan Informasi

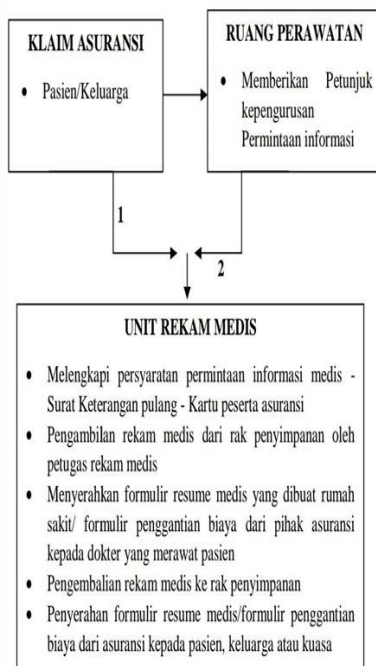
Melihat dari permasalahan yang ditemukan dalam sistem pelepasan informasi, maka untuk mengatasi akan timbulnya masalah secara berulang, dibutuhkan beberapa solusi sehingga sistem pelepasan informasi dapat berjalan dengan baik. Salah satunya adalah dengan peneliti membuat sebuah SOP yang dapat dijadikan oleh rumah sakit sebagai acuan dalam penyelenggaraan proses pelepasan informasi. Dimana SOP ini juga dibuat oleh peneliti berdasarkan sumber dari hasil wawancara petugas yang menjelaskan bagaimana proses pelepasan informasi dapat berjalan tanpa adanya SOP. Berikut adalah SOP yang dirancang oleh peneliti dalam bentuk alur:

- Prosedur pelepasan informasi kepada pihak asuransi yang bekerjasama dengan rumah sakit



Sumber: Peneliti, 2024

- Prosedur pelepasan informasi untuk asuransi yang tidak bekerjasama dengan pihak rumah sakit



Sumber: Peneliti, 2024

## 5. KESIMPULAN dan SARAN

### a. Kesimpulan

- Proses pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi dilakukan oleh petugas rekam medis, dan jumlah petugas pelepasan informasi hanya ada satu petugas. Dalam proses pelepasan informasi tentunya ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien ataupun keluarga pasien diantaranya adalah membawa KTP, KK, dan surat kuasa
- Belum terdapat prosedur terkait pelepasan informasi kepada pihak ketiga. Hal ini disebabkan karena dari manajemen rumah sakit tidak membuat SOP dan sistem memastikan prosedur harus berjalan tidak diterapkan. Tetapi hanya menyediakan SOP pendaftaran asuransi yang diterapkan setiap kali pasien melakukan kunjungan berupa surat pernyataan bahwa pasien tersebut bersedia menggunakan asuransi dan secara otomatis pasien akan menyetujui ketika suatu ketika pihak asuransi melakukan permintaan informasi medis pasien.

- Berdasarkan data yang diperoleh selama periode Januari-April 2024, bahwa adapun rata-rata kunjungan pasien yang menggunakan asuransi pada bulan januari yaitu berjumlah 23 orang dengan prosentase 14, 2% dari total kunjungan, bulan february berjumlah 44 orang dengan prosentase 27%, bulan maret dan bulan april merupakan jumlah kunjungan terbanyak masing-masing berjumlah 48 orang dengan prosentase 29,4% dari total kunjungan dalam periode tersebut.
  - Pihak yang terlibat dalam proses pelepasan informasi medis terdiri dari dokter, perawat, petugas rekam medis, petugas pelepasan informasi, pasien dan pihak asuransi. Dimana petugas di rumah sakit berperan penting dalam memfasilitasi pelepasan informasi medis pasien untuk keperluan asuransi.
  - Kendala yang terjadi yaitu pihak pemohon sering kali tidak membawa surat kuasa serta kurang teliti dalam melakukan pengisian formulir permintaan pelepasan informasi medis pasien sehingga akan menunda untuk proses pelepasan informasi sampai semua persyaratan dilengkapi.
  - Dari permasalahan yang ditemukan terkait belum adanya prosedur tetap dalam sistem pelepasan informasi, maka peneliti memberikan sebuah solusi yaitu dengan membuat sebuah prosedur sehingga dapat digunakan oleh rumah sakit dalam penyelenggaraan pelepasan informasi.
- b. Saran
- Manajemen IHC Rumah Sakit Lavalette perlu menyediakan SOP dalam pelepasan informasi medis pasien sehingga dapat memudahkan baik petugas maupun pihak pemohon dalam pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang berlaku.
  - Perlu diadakan sosialisasi tentang prosedur tetap mengenai pelepasan informasi medis pasien kepada petugas rekam medis ataupun pihak yang terlibat dalam pelepasan informasi medis pasien untuk mengetahui bagaimana proses pelepasan informasi kepada pihak ketiga dapat berjalan dengan baik, serta juga menambah wawasan untuk petugas terkait pelepasan informasi.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Mita Handayani Permana, dkk. 2017. "*Tinjauan proses pelepasan informasi medis kepada pihak asuransi*". Jurnal Nonhim 5.No.2
- Rihha Datul Aisy, dkk. 2021. "*Tinjauan pelaksanaan pelepasan informasi kepada pihak ketiga*". Jurnal Rekam Medis 1.No.2
- Zaenal Abidin, dkk. 2021. "*Pengaruh pelepasan informasi rekam medis dalam menjamin aspek hukum kerahasiaan*". Jurnal of innovation research and knowledge 1.No.5
- Departemen Kesehatan RI. 2006. "*Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*". (Rev. 2). Jakarta: Depkes RI
- Hardani, dkk. 2020. "*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*". Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Indradi, Rano. Tanpa Tahun. "*Sejarah Perkembangan, Pengertian Dasar Rekam Medis, dan PORMIKI*".
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2017. "*Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional*".1 (Rev. 31). Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 24 tahun 2022 tentang *Rekam Medis*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2020 terkait *Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional*
- Rekam Medis Indonesia. Tanpa Tahun. *Dasar Hukum*. Pormiki
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Wahyuni, Nyimas. 2022. "Kesehatan dan Makna Sehat", diakses pada tanggal 10 Maret 2023 dari <https://yankes.kemkes.go.id/>