

ANALISIS DAMPAK KERUSAKAN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP *RESPONSE TIME*, *PATIENT SAFETY* DAN PENGAJUAN KLAIM DI PUSKESMAS KEDIRI II TABANAN

ABSTRAK

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023 dari 275 rekam medis yang diteliti ditemukan 170 (61.81%) rekam medis yang mengalami kerusakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan.

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan metode deskriptif analitik kualitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 5 orang dan data pendukung 170 rekam medis pasien rawat jalan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan November 2023 yang mengalami kerusakan di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan dampak kerusakan rekam medis pasien rawat jalan terhadap *response time* adalah perpanjangan *response time* menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama, dampak kerusakan terhadap *patient safety* sasaran I adalah petugas kesulitan mengidentifikasi pasien secara tepat karena identitas pasien tidak ditemukan di rekam medis, dampak terhadap sasaran II adalah mengakibatkan terganggunya komunikasi antar pemberi layanan dan pasien, dampak terhadap sasaran III adalah mengakibatkan terjadinya kesalahan pengobatan yang akan diberikan selanjutnya, dampak kerusakan terhadap pengajuan klaim yang tertunda menyebabkan beban kerja petugas bertambah.

Kesimpulan dari penelitian ini, terjadinya kerusakan rekam medis berdampak pada *Response Time* yang memanjang tidak sesuai dengan SOP (lebih dari 10 menit), berdampak pada *pasien safety* sasaran I yaitu kesulitan mengidentifikasi pasien secara tepat karena identitas pasien tidak ditemukan di rekam medis, sasaran II yaitu terganggunya komunikasi antar pemberi layanan dan pasien, sasaran III yaitu terjadinya kesalahan pengobatan yang akan diberikan selanjutnya, berdampak pada pengajuan klaim yang tertunda menyebabkan beban kerja petugas bertambah.

Kata Kunci: Dampak Kerusakan Rekam Medis, *Response Time*, *Patient Safety*, Pengajuan Klaim BPJS

ANALYSIS OF THE IMPACT OF DAMAGED OUTPATIENT MEDICAL RECORDS OF BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS ON RESPONSE TIME, PATIENT SAFETY, AND CLAIM SUBMISSION AT PUSKESMAS KEDIRI II TABANAN

ABSTRACT

Based on initial observations conducted from October 2023 to November 2023, out of 275 medical records examined, 170 (61.81%) were found to be damaged. The objective of this study is to assess the impact of damaged outpatient medical records at Puskesmas Kediri II in Tabanan Regency.

This research utilizes a qualitative descriptive-analytic method. The sample for this study consists of 5 individuals, supported by data from 170 outpatient medical records from October 2023 to November 2023 that were found to be damaged at Puskesmas Kediri II in Tabanan Regency.

The results of the study at Puskesmas Kediri II in Tabanan Regency indicate that the impact of damaged outpatient medical records on response time includes extended response times, causing patients to wait longer. The impact on patient safety, Target I, shows that healthcare workers struggle to accurately identify patients because their identities are missing from the medical records. The impact on Target II includes disrupted communication between healthcare providers and patients. The impact on Target III is the occurrence of medication errors in subsequent treatments. Additionally, the impact of damaged medical records on delayed claim submissions increases the workload of the staff.

The conclusion of this study is that damaged medical records result in prolonged response times that exceed the standard operating procedures (more than 10 minutes). They also affect patient safety, with Target I being the difficulty in accurately identifying patients due to missing patient identities in the medical records, Target II being disrupted communication between healthcare providers and patients, and Target III being the occurrence of medication errors in subsequent treatments. Furthermore, delayed claim submissions due to damaged medical records increase the workload of the staff.

Keywords: Impact of Damaged Medical Records, Response Time, Patient Safety, BPJS Claim Submission