

PERSI - MAKERSI AWARD 2025
Kategori : Leadership & Management

PRIMA - RM

**Program Inovatif Manajemen Resume Medis untuk
Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS di RS Nirmala Suri**



DISUSUN OLEH :

**dr. Annisa Nurul Lathifah
Lisnawati, S.Kep., Ns
Maulana R.W., M.Psi., Psikolog
Salma Almira Salsabila, S.Psi.**

“PRIMA-RM”

Program Inovatif Manajemen Resume Medis untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS di RS Nirmala Suri

RINGKASAN

“PRIMA-RM” Program Inovatif Manajemen Resume Medis untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS di RS Nirmala Suri adalah inovasi manajemen resume medis berbasis notifikasi elektronik, diskusi lintas profesi, evaluasi kinerja, dan apresiasi tenaga medis. Program ini bertujuan meningkatkan keterisian dan kualitas resume medis pasien BPJS, yang berdampak langsung pada kelancaran klaim dan mutu layanan. Dengan notifikasi otomatis di rekam medis elektronik, *Round Table Discussion* bersama DPJP, laporan evaluasi kinerja, dan penghargaan Nirmala Suri Award, keterisian resume meningkat signifikan. Hasilnya, rata-rata klaim per pasien naik antara tahun 2024 dan 2025, menunjukkan keberhasilan inovasi dalam menggabungkan kepemimpinan, manajemen, dan teknologi.



dr. Annisa Nurul Lathifah

Maulana R W, M.Psi., Psikolog

Lisnawati, S.Kep., NS

Salma Almira Salsabila, S.Psi

LATAR BELAKANG

Dalam dunia pelayanan rumah sakit yang dinamis, kinerja sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci keberhasilan organisasi. RS Nirmala Suri, sebagai rumah sakit swasta yang terus berkembang, menghadapi tantangan menjaga motivasi, loyalitas, dan budaya kerja unggul di tengah tekanan operasional serta keterbatasan sumber daya.

Salah satu permasalahan krusial adalah belum optimalnya keterisian resume medis oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP). Resume medis adalah dokumen legal dan klinis yang berperan penting sebagai ringkasan pelayanan pasien selama perawatan di rumah sakit. Kekurangan data atau keterlambatan pengisian tidak hanya berisiko pada penolakan klaim BPJS, namun juga menunjukkan rendahnya skor mutu, serta ketidaksesuaian dengan standar akreditasi. Resume medis bukan sekadar dokumen administratif, namun merupakan indikator penting dalam dokumentasi klinis dan kesinambungan pelayanan pasien.

Berdasarkan hasil evaluasi tahun 2024, pengisian resume medis pasien BPJS Kesehatan di RS Nirmala Suri belum optimal, hal tersebut diakibatkan adanya beberapa kendala yang telah diidentifikasi antara lain:

1. Kurangnya pengingat sistematis bagi DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) pada rekam medis elektronik;
2. Variasi kebiasaan antar SMF dalam mengelola kelengkapan resume medis;
3. Minimnya umpan balik terstruktur mengenai kinerja DPJP;
4. Belum adanya budaya apresiasi terhadap kinerja ataupun inovasi.

Kondisi ini mempengaruhi kelancaran administrasi klaim dan menghambat standarisasi mutu layanan medis. RS Nirmala Suri memandangnya sebagai isu *clinical governance* yang menggabungkan mutu pelayanan dan efisiensi manajemen.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, RS Nirmala Suri meluncurkan program inovatif “PRIMA-RM” Program Inovatif Manajemen Resume

Medis untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS di RS Nirmala Suri. Program ini bertujuan mendorong peningkatan kinerja unit, memperkuat akuntabilitas individu, serta memperbaiki sistem pelayanan secara menyeluruh.

Program ini dirancang untuk mengintegrasikan sistem pengingat otomatis, forum diskusi lintas SMF, evaluasi berbasis data, dan apresiasi kinerja dokter. Pendekatan ini menggabungkan manajemen berbasis bukti (*evidence-based management*) dengan kepemimpinan kolaboratif, sehingga tidak hanya memecahkan masalah teknis, tetapi juga membangun budaya kerja yang positif.

TUJUAN PROGRAM

Tujuan umum program inovasi “PRIMA-RM” Program Inovatif Manajemen Resume Medis untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS di RS Nirmala Suri adalah untuk mendorong peningkatan mutu dan kinerja layanan pasien BPJS Kesehatan di RS Nirmala Suri melalui pendekatan kepemimpinan yang partisipatif dan berbasis penghargaan.

Adapun tujuan khusus program inovasi “PRIMA-RM” antara lain:

1. Memperkuat integrasi teknologi informasi dalam mendukung tata kelola resume medis yang efektif dan efisien;
2. Meningkatkan kepatuhan dan kualitas pengisian resume medis oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP), yang merupakan elemen krusial dalam proses layanan dan klaim BPJS Kesehatan;
3. Membangun budaya kolaborasi antar tenaga medis melalui forum diskusi;
4. Mengembangkan kapasitas dan profesionalisme SDM rumah sakit, khususnya DPJP, melalui pemantauan kinerja berbasis indikator mutu, pemberian umpan balik terstruktur, dan penguatan budaya kerja unggul;
5. Meningkatkan motivasi dan budaya kerja disiplin dengan pemberian *reward* sesuai prestasi dan kinerjanya.

LANGKAH PROGRAM

Kegiatan program inovasi “PRIMA-RM” Program Inovatif Manajemen Resume Medis untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS di RS Nirmala Suri dibagi dalam beberapa tahapan kegiatan yang kami sebut sebagai langkah PRIMA, antara lain:

PRI

- **PRI (Pemberitahuan/Notifikasi Resume)**
- *Pop-Up Reminder* pada Rekam Medis Elektronik dengan tanda “PR RESUME”

M

- **M (Manajemen)**
- *Round Table Discussion* DPJP per SMF
- Laporan Evaluasi Kinerja Tiap DPJP

A

- **A (Award)**
- Mengadakan Nirmala Suri Award sebagai bentuk penghargaan kepada DPJP

1. PRI : Pembuatan Notifikasi Otomatis di Rekam Medis Elektronik

Tahapan pertama ini dibuat sejak awal tahun 2023 dengan melihat evaluasi pengisian Resume Medis pada tahun 2022 yang masih sering tidak terisi dikarenakan adanya proses peralihan Rekam Medis Manual ke Rekam Medis Elektronik (RME). Diperlukan proses penyesuaian pengisian Rekam Medis Elektronik (RME) oleh DPJP yang membuat terlambatnya pengisian Resume Medis pasien. Hal tersebut dikarenakan daftar pasien rawat inap pada RME yang telah berstatus pulang pada rekam medis elektronik akan langsung terhapus, sehingga apabila DPJP tidak langsung melakukan pengisian resume medis, maka daftar pasien tersebut akan hilang, dan DPJP akan mengalami kesulitan dalam mengisi Resume Medis pasien.

Oleh sebab itu, Manajemen RS Nirmala Suri terdorong membuat suatu sistem bekerjasama dengan Unit IT yaitu dengan mengembangkan fitur “*Pop-Up Reminder*” pada Rekam Medis Elektronik. “*Pop-Up Reminder*” merupakan sebuah

notifikasi yang akan muncul otomatis dengan tanda “PR RESUME” berwarna merah. Dengan adanya notifikasi PR-RESUME tersebut akan memudahkan DPJP dalam memilah pasien mana yang belum terisi resume medisnya. *Pop-Up Reminder* “PR Resume” tersebut akan keluar pada saat pasien yang telah dinyatakan pulang, namun resume medis belum terisi lengkap oleh DPJP, sehingga daftar pasien yang belum terisi resume medisnya akan selalu terlihat walaupun pasien tersebut sudah pulang dan akan hilang setelah DPJP menuliskan resume medis pasien tersebut.

Menu	Paralel	RJSD	Rakam Belajar	Rakam Tes	Anggaran
202003	TH	52 Th 08 11 Hr	KELAS B - D 1 D 105	- dr. Pradipita Arif Prayanto, Sp.OT - dr. Muhammad Muzamir Sp.B - dr. WIDODO, Sp.PD	BPIS
202004	TH	23 Th 11 18 22 Hr	BLANG ISOLASI - O/ISO 3 N7N	dr. WIDODO, Sp.PD	BPIS
202005	AN	17 Th 08 28 Hr	KELAS B - C 1 C 130 ANAK	dr. Teti Nugroho, Sp.A, M.Kes	BPIS
202006	HE	56 Th 4 08 0 Hr	KELAS I - G 2 G 112	dr. WIDODO, Sp.PD	BPIS
202008	TH	58 Th 1 38 3 Hr	KELAS I - G 1 G 020	dr. WIDODO, Sp.PD	BPIS
202009	TH	57 Th 5 08 0 Hr	KELAS B - D 1 D 105	dr. WIDODO, Sp.PD	BPIS
202010	DN	65 Th 7 08 12 Hr	BLANG ISOLASI - O/ISO 3 TN	- dr. RIZKA ELIZABETH, Sp.B, M.Kes - dr. Muhammad Muzamir Sp.B - dr. TUNO NIRMALYO, Sp.OT, M.Kes	BPIS
202011	HT	24 Th 1 08 1 Hr	KUBIDWAN Kala B - C 3 C 212	dr. NURUL HUDA, Sp.OT, Sp.OT, Sp.OT, Sp.OT, Sp.OT, Sp.OT	BPIS
202012	HN	0 Th 4 08 1 Hr	KELAS B - C 1 C 112 ANAK	dr. ASTRI TANTE INDRIANI, Sp.A, Sp.OT, M.Kes	BPIS
202013	AN	5 Th 3 08 1 Hr	KELAS B - C 1 C 117 ANAK	dr. NURUL HUDA, Sp.OT, Sp.OT, M.Kes	BPIS

Setara, 17 Agustus 2025 © 18/08/2025 Login sebagai dr. ANNISA NURUL LATIFAH - 000000002

IT RS Nirmala Sari Subakarya

Gambar 1. Contoh Daftar Pasien Rawat Inap dengan Notifikasi PR Resume

2. M : Keterlibatan aktif Manajemen dengan Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP)

Tahapan kedua dalam program inovasi “PRIMA-RM” ini adalah M (Manajemen). Manajemen turut aktif dalam menjalankan program “PRIMA-RM” ini. Program manajemen dalam inovasi “PRIMA-RM” ini adalah melaksanakan *Round Table Discussion* (RTD) untuk para DPJP per SMF. Kegiatan ini dilaksanakan rutin setiap tahun minimal dengan melibatkan DPJP, perwakilan Direksi, Manajer Pelayanan dan Manajer Casemix. Dalam pelaksanaan *Round*

Table Discussion (RTD) DPJP per SMF ini, akan dijelaskan evaluasi pelayanan pasien, evaluasi kinerja DPJP, berbagi *best practice* dan membahas permasalahan dan hambatan dalam pelayanan pasien serta menyepakati langkah-langkah perbaikan. Melalui program ini manajemen mendapatkan informasi terkait masukan masukan dari DPJP sehingga dapat meningkatkan pelayanan di RS Nirmala Suri.

Selain kegiatan *Round Table Discussion* (RTD) DPJP per SMF, manajemen juga membuat Laporan Evaluasi Kinerja DPJP. Laporan evaluasi DPJP berisi tentang kinerja pelayanan DPJP kepada pasien khususnya pasien BPJS Kesehatan yang berisi tentang: capaian jumlah pasien, evaluasi keterisian resume medis, jumlah kasus revisi/belum disetujui oleh BPJS Kesehatan, sebaran *severity level* pasien, dan KMKB pasien. Laporan evaluasi kinerja DPJP ini dibuat dan dibagikan secara personal dan beberapa evaluasi dibahas pada program *Round Table Discussion* (RTD) DPJP per SMF.





Gambar 2. Kegiatan *Round Table Discussion* (RTD) DPJP per SMF

LAPORAN KINERJA DPJP TAHUN 2025 DR. SRI PRATOMO, SP.B, FINACS, FICS



Ijin menyampaikan laporan kinerja dokter
Jumlah pasien dokter pada bulan

Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap
Januari	45	9
Februari	46	13
Maret	49	10
April	48	10
Mei	57	9
Juni	38	8
Juli	47	12

Jumlah resume kosong yang belum terisi oleh dokter pada bulan :

Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap
Januari	0	0
Februari	0	0
Maret	0	0
April	0	0
Mei	0	0
Juni	0	0
Juli	0	0

Dari seluruh jumlah pasien dokter pada bulan tersebut, kasus yang menjadi revisi/ belum di ACC BPJS sebesar :

Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap
Januari	10	1
Februari	5	3
Maret	9	1
April	4	5
Mei	9	0
Juni	0	0
Juli	0	0

Sebaran Severity Level (tingkat keparahan) pasien dokter sebagai berikut:

Bulan	I	II	III
Januari	9	0	0
Februari	12	1	0
Maret	10	0	0
April	10	0	0
Mei	8	1	0
Juni	8	0	0
Juli	12	0	0

Note : **Severity Level** adalah tingkat keparahan kasus yang menyebabkan perbedaan besaran tarif klaim INACBG's. Severity Level berkaitan dengan diagnosa sekunder dibuktikan dengan pemeriksaan penunjang dan tindakan yang dilakukan oleh DPJP

Gambar 3. Contoh Laporan Evaluasi per DPJP

3. A : Mengadakan Nirmala Suri Award untuk DPJP Berprestasi

Sebagai bentuk apresiasi atas kinerja DPJP dalam melakukan pelayanan khususnya pasien BPJS Kesehatan, maka RS Nirmala Suri mengadakan suatu program penghargaan kepada DPJP dengan tajuk Nirmala Suri Award. Program ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas DPJP terhadap rumah sakit, menumbuhkan budaya kerja yang kompetitif secara sehat, serta membangun sistem penghargaan internal yang objektif, transparan, dan berbasis data. Terdapat beberapa kategori penghargaan dalam Nirmala Suri Award, antara lain: *Best Doctor With The Most Complete Medical Resume*, *Doctor with Best Punctual Attendance*, dan *Doctor With Best "KMKB And Anti-Fraud"*.





Gambar 4. Dokumentasi Acara Nirmala Suri Award

HASIL INOVASI DAN DAMPAKNYA

Pelaksanaan program inovasi “PRIMA-RM” telah dilakukan pada tahun 2023-2025, hasil dari program ini telah terlihat di tahun 2024 dan 2025. Hasil dari program inovasi “PRIMA-RM” ini antara lain:

1. Integrasi Teknologi

Notifikasi otomatis “PR Resume” pada rekam medis elektronik terbukti efektif sebagai *real-time reminder* yang mencegah keterlambatan pengisian resume oleh DPJP. Notifikasi muncul otomatis bagi DPJP setelah pasien pulang, hingga resume medis terisi lengkap.

2. Peningkatan Keterisian Resume Medis

Dengan adanya notifikasi otomatis “PR Resume” pada rekam medis elektronik terbukti dapat meningkatkan rata-rata keterisian resume medis tepat waktu.

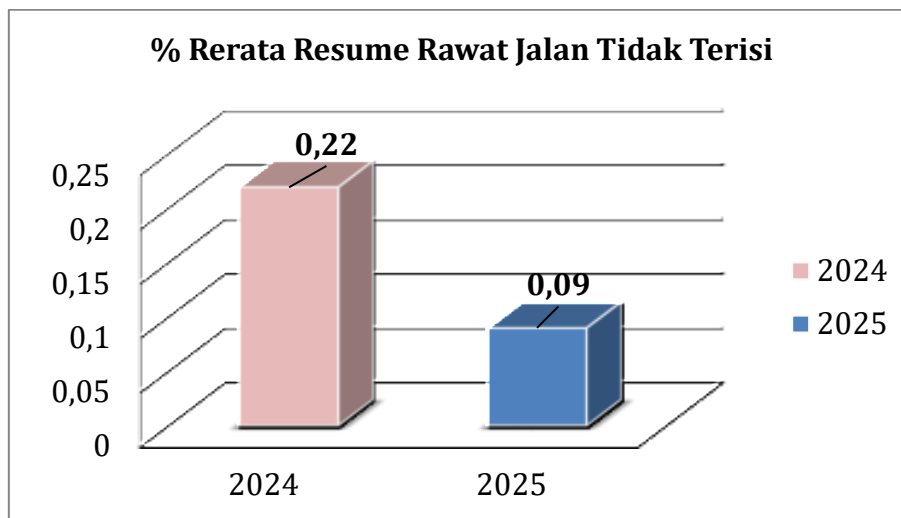
TAHUN 2024	Jumlah Resume Tidak Lengkap			
	RJ	%	RI	%
Jan	10	0.13%	13	2.03%
Feb	1	0.01%	10	1.47%
Mar	10	0.13%	24	2.77%
Apr	7	0.10%	33	3.98%
Mei	8	0.10%	29	3.75%
Jun	5	0.07%	48	7.89%
Jul	3	0.04%	34	5.99%
Agt	6	0.08%	38	6.59%
Sept	6	0.08%	38	3.07%
Okt	1	0.01%	14	2.53%
Nov	10	1.81%	13	2.56%
Des	7	0.11%	7	4.44%
RERATA	6.2	0.22%	25.1	3.92%

Tabel 1. Rekapitulasi Resume Medis Tidak Terisi Tahun 2024

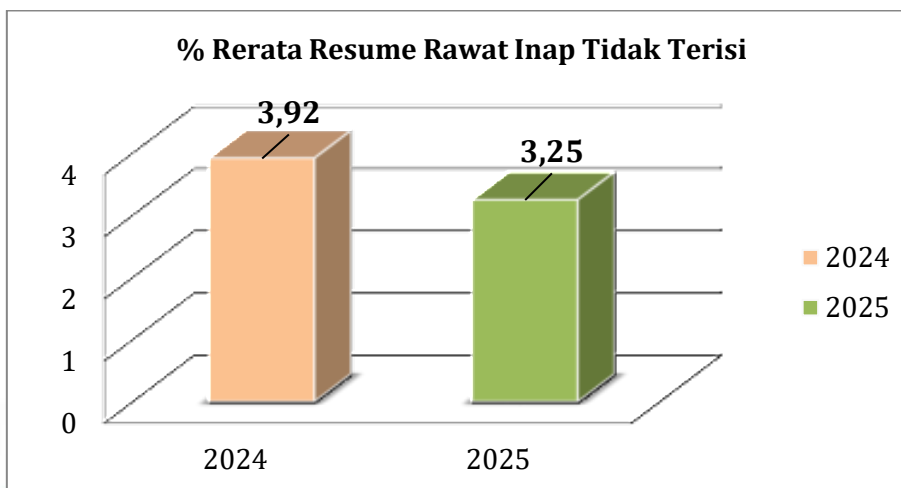
TAHUN 2025	Jumlah Resume Tidak Lengkap			
	RJ	%	RI	%
Jan	3	0.05%	17	2.48%
Feb	5	0.08%	19	3.04%
Mar	9	0.13%	19	3.03%
Apr	12	0.18%	30	5.09%
Mei	1	0.01%	17	2.98%
Jun	3	0.05%	13	2.90%
RERATA	5.5	0.09%	19.17	3.25%

Tabel 2. Rekapitulasi Resume Medis Tidak Terisi Tahun 2025





Grafik 1. Rerata Resume Rawat Jalan Tidak Terisi



Grafik 2. Rerata Resume Rawat Inap Tidak Terisi

Terdapat penurunan persentase rerata jumlah resume medis rawat jalan maupun rawat inap yang belum terisi antara tahun 2024 dan 2025

3. Perbaikan Budaya Kerja

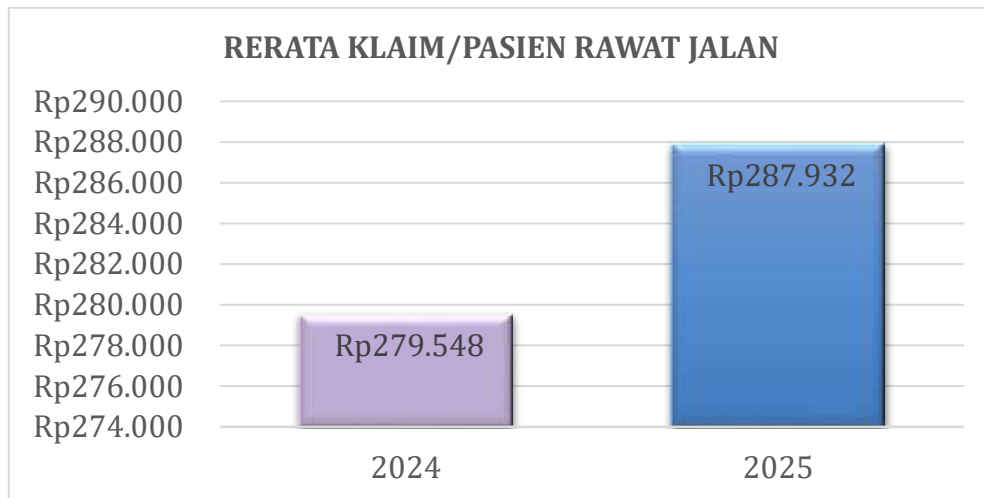
Dengan adanya kegiatan *Round Table Discussion* (RTD) DPJP per SMF, mendorong komunikasi lintas profesi menjadi lebih terbuka dan solutif. Terjalin komunikasi yang efektif antara DPJP, disiplin profesi lain dan manajemen terutama dalam pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RS Nirmala Suri. Wawasan DPJP terkait aturan dan permasalahan BPJS Kesehatan semakin luas dan DPJP akhirnya mengetahui dan memahami segala problem klaim pasien BPJS Kesehatan. Selain itu, Nirmala Suri Award menjadi ajang kebanggaan, meningkatkan motivasi DPJP untuk mempertahankan kinerja. Kegiatan Nirmala Suri Award ini telah terlaksana pada tanggal 4 Mei 2024 dengan dihadiri oleh Komisaris PT Nirmala, Direktur PT Nirmala, Jajaran Dewan Pengawas RS Nirmala Suri, jajaran Direksi dan Struktural, DPJP, dan juga turun dihadiri oleh tamu undangan Kepala Dinas Kesehatan Sukoharjo serta Kepala BPJS Sukoharjo. Seluruh DPJP yang menjadi pemenang dan nominasi diberikan penghargaan oleh RS Nirmala Suri atas kinerja dalam pelayanan pasien.

4. Peningkatan Rerata Klaim Per Pasien

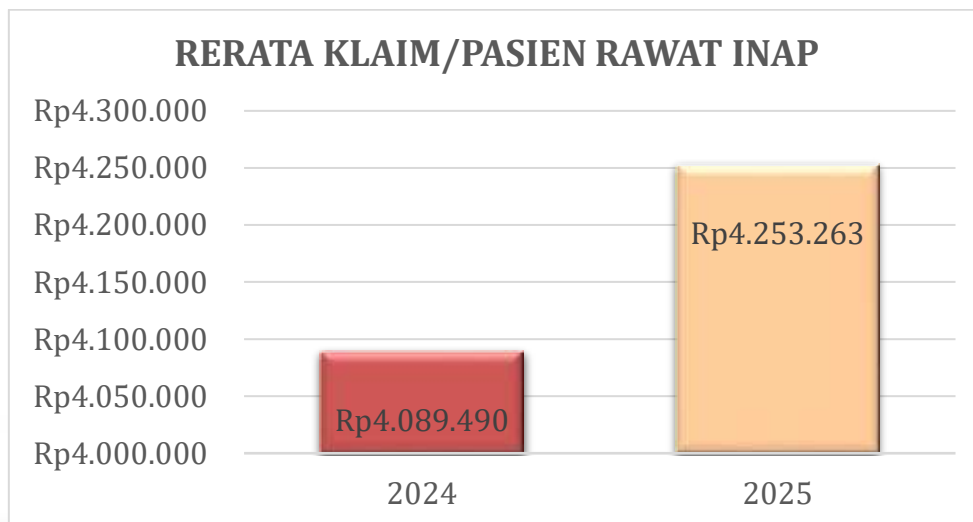
Hasil final dari program inovasi "PRIMA-RM" adalah adanya perbaikan klaim tiap pasien BPJS Kesehatan di RS Nirmala Suri. Berdasarkan data Klaim BPJS Kesehatan dari Unit Casemix menunjukkan adanya kenaikan rerata klaim per pasien antara tahun 2024 dan 2025, sejalan dengan adanya perbaikan kelengkapan resume medis. Peningkatan ini mengurangi potensi kehilangan pendapatan rumah sakit akibat dokumen tidak lengkap.

HASIL	Kasus		Nominal	
	Rajal	Ranap	Rajal	Ranap
Rerata Klaim 2024	7220	635	Rp 2,018,310,133	Rp 2,594,780,950
Rerata Klaim 2025	6438	591	Rp 1,855,580,858	Rp 2,499,415,383
RERATA KLAIM/PASIENT 2024			Rp 279,547.57	Rp 4,089,489.28
RERATA KLAIM/PASIENT 2025			Rp 288,215.72	Rp 4,229,129.24

Tabel 3. Analisa Klaim BPJS Kesehatan Tahun 2024-2025



Grafik 3. Rerata Klaim Per Pasien Rawat Jalan



Grafik 4. Rerata Klaim Per Pasien Rawat Inap

Terdapat kenaikan rerata klaim pasien rawat jalan sebesar 3,1% dan pasien rawat inap sebesar 3,4% antara 2024 ke 2025

DAMPAK STRATEGIS BAGI RUMAH SAKIT

Melalui “PRIMA-RM” Program Inovatif Manajemen Resume Medis untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pasien BPJS, RS Nirmala Suri memperoleh manfaat finansial melalui peningkatan klaim per pasien baik rawat jalan maupun rawat inap. Selain itu mutu layanan pasien BPJS Kesehatan meningkat dikarenakan data medis terisi lebih lengkap dan terstandarisasi. Program ini menjadi model yang dapat direplikasikan di unit layanan lain sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Dengan menggabungkan teknologi, manajemen kinerja, dan kepemimpinan kolaboratif, PRIMA-RM membuktikan bahwa inovasi sederhana yang dikelola secara sistematis dapat memberikan dampak besar pada mutu layanan dan keberlanjutan finansial rumah sakit.



SURAT PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : 1. dr. Annisa Nurul Lathifah
2. Maulana Rizqi Wilananda, M.Psi., Psikolog
3. Lisnawati, S.Kep, Ns
4. Salma Almira Salsabila, S.Psi
Tempat, Tanggal : 1. Sukoharjo, 04 Januari 1993
Lahir
2. Surakarta, 22 November 1987
3. Sukoharjo, 5 September 1987
4. Sukoharjo, 3 Juni 2000
Jabatan : 1. Manajer Casemix
2. Manajer PPSDM Diklat
3. Manajer Keperawatan
4. PPSDM Diklat
Instansi/RS : RS Nirmala Suri Sukoharjo
Alamat : Jl. Solo-Sukoharjo No.Km. 9, Ngepeng, Sidorejo, Kec. Bendosari,
Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57527
Nomor telepon : (0271) 592192
Nomor Hp : 087846865487
Alamat Email : annisalathifah.al@gmail.com
Judul Makalah : PRIMA-RM
Kategori : Leadership & Management

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS, tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI pusat dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit.

Mengetahui,
Direktur RS. Nirmala Suri



dr. Sri Pratomo, Sp.B, FinaCS, FICS

Penulis



dr. Annisa Nurul Lathifah

