

Original Article *)

Identifikasi Faktor Penyebab *Pending Claim* Rawat Inap pada Pasien BPJS di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*Identification of Factors Causing Pending Claims for Hospitalization in BPJS Patients at RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak City***Wenny Irmawati Nurjanah^{1*}, Fitria Aryani Susanti², Adi Wijaya³**

Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

*Email coresspondent: wennyirmawati@gmail.com

Abstract

Introduction: The phenomenon of many delayed claims occurring at Sultan Mohamad Alkadrie Regional Hospital causes the payment of claims from BPJS Kesehatan to RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie to be late and detrimental to the hospital's finances, as well as resulting in delays in payment of medical services for all health workers and payment of casual daily workers' salaries, which is feared will affect activities. Services and financing at RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Therefore, the causes of pending claims that occur at RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie need to be analyzed, identified, and corrected, so that researchers are interested in carrying out research regarding the Factors that Cause Pending Claims for Inpatient BPJS Patients at RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

Methods: This research uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the phenomenon of pending claims at the Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Hospital, Pontianak City, using a purposive sampling technique.

Results: The results show that five factors cause the first to be a lack of human resources in medical record installations, the second to be a lack of equipment to support claims work, the third to be less efficient in the claim flow, the fourth to be incomplete claims files, and the fifth to be an uncomfortable working environment for officers. The recommendations given are increasing human resources, procuring equipment to support claims work, changing the placement of internal claims verifiers, and physical changes to the work environment of claims officers.

Discussion: The purpose of this research is to identify the factors that cause pending claims to occur at Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Regional Hospital

Keywords: *behavior, claims, healt professionals, insurance, pending*

Artikel

Disubmit (Received) : 02 April 2024

Diterima (Accepted) : 07 April 2024

Diterbitkan (Published) : 30 April 2024

Copyright: © 2024 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.¹ Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki karakteristik dan organisasi yang kompleks, ditambah dengan ditetapkannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Januari 2014.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyatakan bahwa prinsip pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional adalah kesetaraan (*equity*) dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan serta efektif dan efisien dalam operasionalnya.² Klaim BPJS merupakan pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan, dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya.³ Untuk mendapatkan biaya ini, pihak rumah sakit wajib menyerahkan dokumen bukti sebagai syarat pengajuan klaim. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim BPJS merupakan hal yang sangat penting untuk kelancaran proses penggantian biaya pelayanan.

Pada penelitian serupa yang dilakukan oleh Rahma didapatkan hasil penelitian faktor penyebab pending berkas klaim BPJS terkait sumber daya manusia dikarenakan tidak lolosnya verifikasi administrasi, dan berkurangnya kompetensi petugas, belum terpenuhinya faktor sarana dan teknologi yang baik dan belum terdapatnya sop terkait *pending claim*.⁴

RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie merupakan rumah sakit tipe C milik Pemerintah Kota Pontianak. Pengajuan berkas klaim yang dilakukan oleh RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie ke BPJS Kesehatan mengalami pending klaim (penundaan pembayaran) dari tahun 2019 hingga 2023 ditemukan total 6.659 klaim pending dari total klaim rawat inap 27.920 klaim atau sekitar 24%.

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor penyebab *Pending Claim* rawat inap pada pasien BPJS di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif agar diketahui secara jelas dan mendalam mengenai faktor yang menyebabkan *Pending Claim* rawat inap di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi pada populasi tertentu dengan menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu menguji masalah melalui suatu contoh yang dibuat-buat dari satu kesatuan.⁵ Penelitian ini akan dilaksanakan di instalasi rekam medis RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Februari - Maret 2024 dimulai dari penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, analisa hasil penelitian, dan penyusunan laporan. Informan penelitian adalah orang yang menguasai permasalahan dan terlibat langsung di dalam permasalahan tersebut. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*. Teknik *purposive* ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu. Salah satu pertimbangan tersebut adalah penentuan subjek penelitian, yaitu orang yang paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan.⁶ Informan penelitian dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan utama. Informan kunci yaitu kepala instalasi rekam medis sedangkan informan utama dalam penelitian ini yaitu petugas rekam medis (*coder*), dokter verifikator internal, dan petugas administrasi ruangan.

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan sumber data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa perantara dengan cara menggali sumber asli secara langsung melalui responden.⁷ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah observasi langsung di lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Informan

No	Kode Informan	Jabatan	Pendidikan
1	A1	Kepala Instalasi Rekam Medis	D3 Rekam Medis
2	A2	Coder	D3 Rekam Medis
3	A3	Verifikator Internal	Dokter Umum
4	A4	Administrasi Ruang	D3 Administrasi

Identifikasi faktor *man* penyebab terjadinya klaim tertunda (*pending claim*) yang terjadi di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

Berdasarkan hasil wawancara selama penelitian diketahui kompetensi SDM yang berada pada instalasi rekam medis tidak seragam. Dari 3 orang *coder* klaim rawat jalan dan 2 orang *coder* rawat inap, semuanya merupakan lulusan D-3 rekam medis, tetapi hanya 1 orang yang sudah mendapatkan pelatihan sertifikasi koding yang diadakan oleh kemenkes. Kecukupan petugas juga menjadi salah satu hal yang dikeluhkan dalam proses klaim pasien BPJS yang terjadi di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Total jumlah *coder* yang berada pada instalasi rekam medis ada 5 orang, 3 orang mengerjakan klaim rawat jalan 2 orang mengerjakan klaim rawat inap. Menurut penuturan informan A1 tugas *coder* selain mengerjakan klaim juga mengerjakan tugas lainnya seperti pelaporan SIRS, laporan HIV, dan laporan-laporan internal lainnya. Selain itu juga bertugas sebagai petugas pendaftaran rawat jalan.

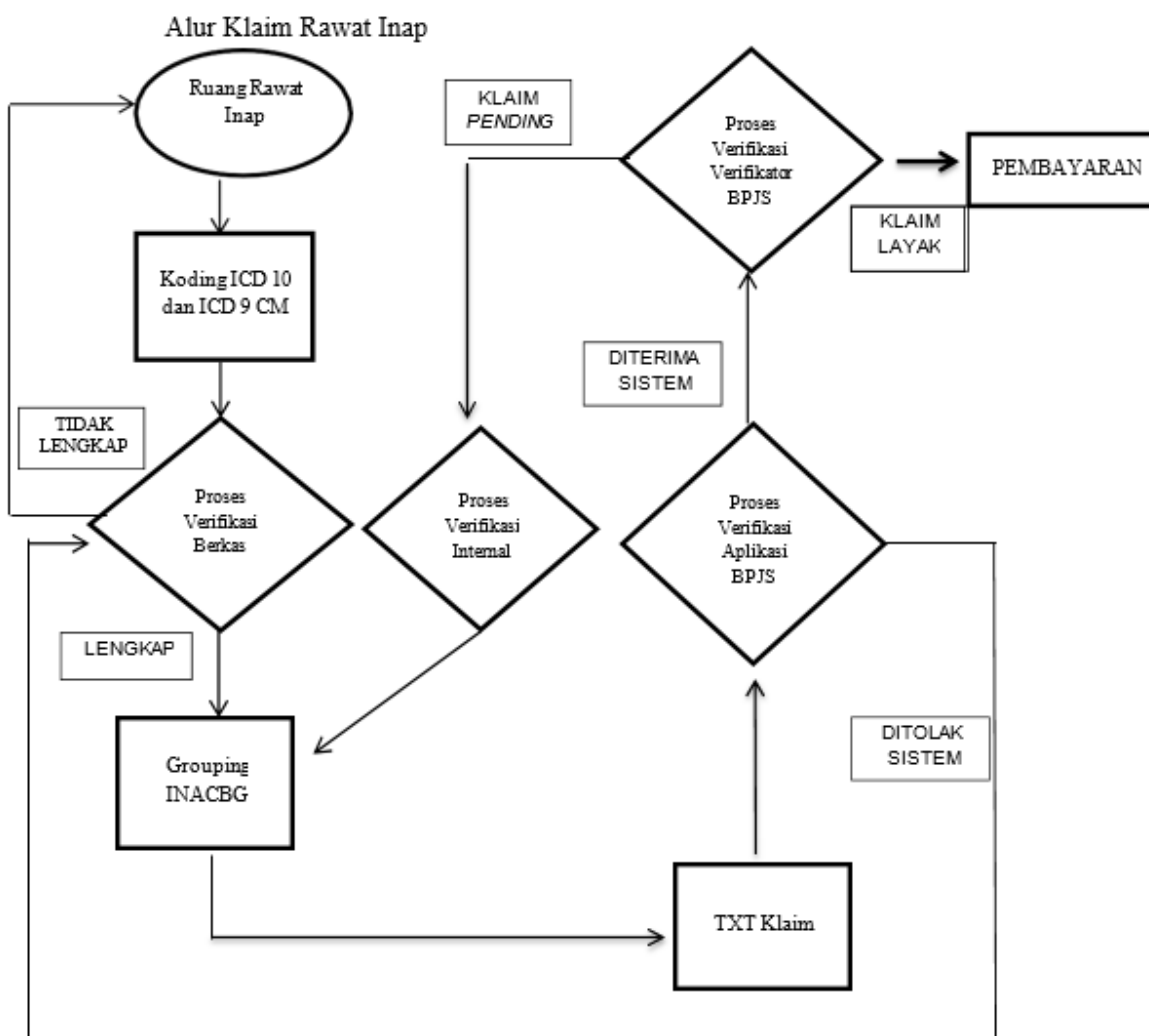
Berdasarkan Permenpan No 30 Tahun 2013 formasi jabatan fungsional perekam didasarkan pada analisis jabatan dan analisis beban kerja di bidang pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan di lingkungan rumah sakit umum kelas C bahwa formasi perekam medis terampil berjumlah 30 orang dan perekam medis ahli berjumlah 6 orang. Perekam medis terampil yang dimaksud adalah perekam medis dengan lulusan D-3 sedangkan perekam medis ahli yang dimaksud adalah lulusan D-4 atau S-1.⁸ Jumlah petugas yang tersedia di instalasi rekam medis berdasarkan data kepegawaian berjumlah 14 orang dengan rincian 7 orang petugas lulusan D-3 Rekam Medis, 1 orang lulusan D-3 Manajemen, 6 orang lulusan SMA.

Berdasarkan kutipan wawancara dan data permenpan tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas yang tersedia dalam pengerjaan klaim RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie belum cukup untuk menciptakan ekosistem klaim yang optimal khususnya pada Instalasi rekam medis yang masih mengampu banyak pekerjaan.

Identifikasi faktor *machine* penyebab terjadinya klaim tertunda (*pending claim*) yang terjadi di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie

Berdasarkan hasil penelitian, unsur *Machine* dalam proses klaim yang terjadi di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie kurang optimal untuk menunjang berlangsungnya a lur klaim. Terbukti pada bagian dokter verifikator internal masih belum memiliki perangkat komputer sebagai sarana bekerja dan pada bagian petugas administrasi yang tidak seluruhnya memiliki perangkat *scanner* sebagai senjata utama dalam pengerjaan berkas klaim pasien rawat inap. Seperti yang diungkapkan Mala dalam penelitiannya penggunaan komputer dapat meningkatkan efektivitas kerja dalam rangka menunjang kegiatan organisasi.⁹

Identifikasi faktor *methode* penyebab terjadinya klaim tertunda (*pending claim*) yang terjadi di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie



Gambar 1 Alur Proses Klaim Rawat Inap

Setelah pasien dinyatakan boleh pulang dokter, petugas administrasi ruangan rawat inap melengkapi berkas klaim pasien sebelum dikirim ke petugas koding di instalasi rekam medis. Syarat yang harus dilengkapi diantaranya resume pulang pasien, hasil penunjang radiologi dan laboratorium, bukti laporan tindakan meids, surat kematian, surat eligibilitas pasien dan beberapa formulir untuk kasus-kasus tertentu. Seluruh kelengkapan berkas wajib di-*scan* untuk kemudian diupload dalam *Goggle Drive* sehingga dapat diakses oleh *coder*. *Coder* melakukan koding dan verifikasi internal pada berkas klaim yang telah dikirim oleh petugas administrasi rawat inap. *Coder* melihat kesesuaian diagnoas dan tindakan yang ditulis oleh dokter dan melakukan pengecekan kesesuaian kelengkapan berkas klaim berdasarkan Berita Acara Kepastian Klaim hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dan kekurangan syarat klaim. Berkas klaim yang sesuai akan diinput ke dalam aplikasi INA- CBg untuk dilakukan *grouping*. Berkas klaim yang tidak sesuai dan kurang lengkap akan dikembalikan lagi ke administrasi ruangan untuk kemudian dilengkapi, proses *grouping* tidak dapat dilanjutkan hingga berkas klaim dinyatakan lengkap dan sesuai. Seluruh berkas klaim yang telah diinput dan digrouping ke dalam system INACBg akan dilakukan proses penarikan TXT Klaim untuk

kemudian diunggah ke dalam aplikasi *Virtual Claim* BPJS. TXT Klaim yang telah diunggah akan dilakukan verifikasi oleh system, hasil verifikasi dapat diunduh kembali dalam hitungan menit. Berkas klaim yang telah sesuai aplikasi akan dikirim ke verifikator BPJS, sedangkan berkas klaim yang gagal dapat diunduh dan dilihat ketidaksiannya. Berkas klaim yang gagal kirim ke BPJS akan di verifikasi ulang oleh *Coder*, sedangkan berkas klaim yang sesuai aplikasi akan dilanjutkan proses verifikasi ke verifikator BPJS. Waktu tunggu proses verifikasi oleh verifikator BPJS adalah 14 hari kalender, setelah 14 hari kalender verifikator BPJS akan memberikan umpan balik hasil verifikasi berupa Berita Acara Hasil Verifikasi yang berisi berkas yang layak bayar dan berkas klaim yang ditunda pembayarannya (*pending claim*).¹⁰ Berkas yang tercatat sebagai klaim pending akan diteruskan kembali ke coder untuk dikategorikan sebagai kasus medis, administratif dan koding. Berkas dengan kategori kasus medis akan diselesaikan oleh dokter verifikator internal untuk dijawab. Berkas dengan kasus administratif dan koding akan diselesaikan oleh *coder*.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan merasakan alur yang sudah berjalan kurang efektif dalam meminimalisir kasus terjadinya *pending claim*. Dokter yang bertugas sebagai verifikator internal berada pada proses setelah umpan balik dari BPJS, hal ini menyebabkan tidak ada sarngan verifikasi khususnya terkait pelayanan medis.

Identifikasi faktor *material* penyebab terjadinya klaim tertunda (*pending claim*) yang terjadinya di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie

Sesuai dengan alur klaim di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak, berkas klaim pasien yang telah dinyatakan pulang oleh dokter kemudian dikumpulkan oleh petugas administrasi ruangan rawat inap untuk di *scan* dan dikirimkan *soft file* dan *hard file* nya ke instalasi rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara bahwa berkas rekam medis yang merupakan bahan utama pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan masih terjadi ketidakiengkapan. Ketidakiengkapan berkas klaim masuk ke dalam kategori aspek material yang menyebabkan terjadinya *pending claim* pasien BPJS rawat inap di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Menurut informan beberapa dari mereka juga yang belum paham dan hafal terkait dengan Berita Acara Kesepakatan Bersama Panduan Penatalaksanaan Solusi Permasalahan Klaim INA-CBG yang juga merupakan syarat dan ketentuan pengajuan klaim pasien BPJS Kesehatan.¹²

Identifikasi faktor *environment/ lingkungan* penyebab terjadinya klaim tertunda (*pending claim*) yang terjadi di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

Menurut Sedarmayanti lingkungan kerja adalah tempat bagi sekelompok orang yang memiliki fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan. Lingkungan kerja juga merupakan keseluruhan alat, bahan, dan lingkungan sekitar tempat seseorang bekerja. Lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.¹³

Hasil wawancara peneliti dengan informan menyatakan bahwa terdapat sedikit kurang nyaman terutama pada lingkungan kerja fisik. Menurut informan A2 ruang kerja pada instalasi rekam medis cukup terganggu dengan tumpukan. Berkas-berkas *hardfile* yang semakin lama semakin banyak sehingga ruangan menjadi sempit. Informan A3 memaparkan bahwa dokter verifikator belum mendapat ruang kerja tersendiri untuk mengajarkan berkas klaim BPJS selama ini tugas tersebut dikerjakan saat sedang bertugas jaga IGD atau saat libur di rumah. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan lingkungan kerja pada proses klaim di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie belum cukup baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menyatakan bahwa variabel lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.¹³ Penelitian tersebut selaras dengan Wahyuni yang menjelaskan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan.¹⁴ Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan motivasi kerjanya.¹⁵

Makna Singkatan (Abbreviations)

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
IGD : Instalasi Gawat Darurat
INA-CBg : *Indonesia Case Base Groups*

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah melalui proses uji etik pada komisi etik penelitian kesehatan Universitas Indonesia Maju dan dinyatakan lulus uji etik dengan nomor: 8135/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/III/2024

Konflik Kepentingan

Penelitian ini merupakan penelitian independen, tidak ada konflik kepentingan individu dan organisasi

Pendanaan

Penelitian ini menggunakan sumber dana pribadi

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Wenny Irmawati Nurjanah sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang terkait dalam proses penyusunan artikel penelitian ini.

References

1. Kementrian Hukum dan HAM. Undang undang Republik Indonesia. Bifurcations. 2009;45(1):1–19.
2. Sekretaris Negara RI. UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jdih BPK RI. 2004;1–45.
3. Ariyanti F, Gifari MT. Analisis Persetujuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pasien Rawat Inap. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2019;8(04):156–66.
4. Rahma WR. FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENDING BERKAS KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT:NARATIVE REVIEW. *Poltekkes Kemenkes Semarang*. 2021;10(2):6.
5. Rukajat A. Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach). *Deepublish*; 2018. 77 p.
6. Rifkhan. PEDOMAN METODOLOGI PENELITIAN DATA PANEL DAN KUESIONER. Penerbit Adab; 2023.
7. Article O, Daeli CE, Maju UI. Analisis Risiko pada Petugas Pemadam Kebakaran dengan Menggunakan Metode Job Safety Analysis (JSA) di Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kotamadya Jakarta Timur. 2023;03(03):117–22.
8. Reformasi DAN, Republik B. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2013 tentang Jabatan FungsionalPerekam Medis dan Angka Kreditnya. 2013.
9. Mala D, Aira F, Zam EZ. Efektivitas Sistem Penggunaan Komputer terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kemantan. 2022;2(1):41–6.
10. Nurhadianah N. ANALISIS PENDING DAN DISPUTE KLAIM KEMENTERIAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP COVID 19 DI BMC MAYAPADA HOSPITAL BOGOR TAHUN 2020-2021. 2021;6.
11. Santosa BA. TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PENGEMBALIAN BERKAS KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN LAUT dr. RAMELAN SURABAYA. *Repos-Yrdsacid*. 2022;5(1):1689–99.
12. BPJS Kesehatan. Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG Edisi 2. 2018.
13. Cahya FN. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. KARYA MEDI TAMA. 2022;
14. Budiono. Pengaruh lingkungan kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. 2022;10:769–81.

15. Astrinasari S. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) KABUPATEN LAMPUNG TENGAH. 2019;124-37.

*) Original Article

--- ISJMHS ---