

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KLAIM PENDING RAWAT INAP BPJS KESEHATAN DI RS REKSA WALUYA

Paska Agung Nugroho^{1*}, Puguh Priyo Widodo¹, Bernadus Rudy Sunindya¹

¹ Prodi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
paskagung01@gmail.com

Keywords:

*Administrative factors, BPJS Kesehatan
Coding factors, Medical factors,
Pending claims*

ABSTRACT

Claims are demands for compensation for services provided by hospitals through nurses, doctors and others for services provided to patients. Pending claims are claims that have been verified but cannot be paid by BPJS Health because there are errors and incompleteness from administrative, medical and coding aspects so they must be returned to the hospital for correction. Pending claims will have an impact on delays in payment of claims from BPJS Health to hospitals, thereby disrupting hospital cash flow. The aim of the research is to determine the causes of BPJS Health pending outpatient (RJ) claims at Reksa Waluya Hospital from administrative, medical and coding aspects. This research uses a descriptive research design. The research population consists of 682 claim documents were pending for the period April-October 2023 at Reksa Waluya Hospital and a research sample of 87 documents was taken using simple random sampling. Data collection uses document review methods. The research results showed that there were 12 (13.79%) pending claim documents from the administrative aspect, 69 (79.31%) documents from the medical aspect, and 6 (6.90%) from the coding aspect.

Kata Kunci

*BPJS Kesehatan, Faktor administrasi, Faktor koding
Faktor medis, Klaim pending*

ABSTRAK

Klaim merupakan tuntutan imbalan atas jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit melalui tenaga kerja perawat, dokter, dan lainnya atas pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Klaim pending adalah klaim yang sudah diverifikasi namun belum dapat dibayarkan oleh BPJS Kesehatan karena ada kesalahan dan ketidak lengkapan dari aspek administrasi, medis, dan koding sehingga harus dikembalikan ke rumah sakit untuk diperbaiki. Klaim pending akan berdampak pada keterlambatan pembayaran klaim dari BPJS Kesehatan ke rumah sakit sehingga mengganggu cash flow rumah sakit. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui penyebab klaim pending rawat jalan (RJ) BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Reksa Waluya dari aspek administrasi, medis, dan koding. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari 682 dokumen klaim pending periode April-Oktober 2023 di Rumah Sakit Reksa Waluya dan diambil sampel penelitian sebanyak 87 dokumen menggunakan simple random sampling. Pengumpulan data menggunakan cara telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 12 (13,79%) dokumen klaim pending dari aspek administrasi, 69 (79,31%) dokumen dari aspek medis, dan 6 (6,90%) dari aspek koding.

Korespondensi Penulis:

Paska Agung Nugroho,
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang,
Jl. Besar Ijen 77 C, Kota Malang
Telepon : +6281217010325
Email: paskagung01@gmail.com

Tanggal submisi : 11-10-2024; Tanggal penerimaan :
27-10-2024; Tanggal publikasi : 30-10-2024



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia NOMOR 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan sebuah jaminan yang digunakan untuk menjamin peserta dalam mendapatkan manfaat pemeliharaan serta perlindungan demi terpenuhinya kebutuhan dasar, yang diberikan kepada setiap orang yang sudah membayar iuran ataupun iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Karena hal itu pemerintah membentuk BPJS Kesehatan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan terselenggarakannya jaminan Kesehatan dan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi perorangan atau anggota keluarganya (Undang-Undang Republik Indonesia) (*Republik Indonesia, 2011*)

Setiap orang yang telah memiliki kartu JKN KIS dan iuran telah terbayar setiap bulan, maka biaya Kesehatan akan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Peserta JKN KIS akan mendapatkan manfaat pelayanan Kesehatan di tingkat pertama dan lanjutan. Pelayanan Kesehatan yang dilakukan di tingkat lanjutan adalah pelayanan spesialisistik. Pelayanan Kesehatan tingkat lanjut sama dengan rumah sakit. Rumah Sakit merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotive, preventif, kuratif, rehabilitative, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Salah satu rumah sakit yang melayani pasien BPJS Kesehatan adalah RS Reksa Waluya. Rumah sakit Reksa Waluya adalah rumah sakit TIPE C yang berada di Kota Mojokerto yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang meliputi rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. RS Reksa Waluya yang telah memberikan pelayanan kepada peserta JKN KIS maka Rumah Sakit berhak untuk melakukan tagihan klaim kepada BPJS Kesehatan atas pelayanan yang telah diberikan.

Klaim BPJS Kesehatan merupakan pengajuan biaya perawatan pasien oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan sebelum melakukan pembayaran

klaim ke rumah sakit, harus dilakukan proses verifikasi klaim. Verifikasi bertujuan untuk menguji atau menilai kebenaran kelengkapan klaim (Kementerian Kesehatan, 2014). Hasil verifikasi klaim BPJS Kesehatan ada 3, yaitu klaim layak akan dilakukan pembayaran, klaim tidak layak dan pending akan dikembalikan ke rumah sakit untuk diperbaiki (Wiguna, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dengan KA Unit Casemix pada tanggal 23 september 2023 pada jam 19.00 WIB di tempat rumah informan didapatkan bahwa kasus klaim pending rawat inap BPJS Kesehatan di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto disebabkan karena kesalahan koding, tidak terlampir dokumen administrasi klaim (dokumen hasil laboratorium dan hasil radiologi) dan tidak lengkap pengisian resume medis.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Supriadi & Rosania, 2018) di Rumah Sakit Hermina Ciputat periode Juni-Agustus 2018, ditemukan 82 berkas klaim pending atau sekitar 0,001% dari total klaim rawat jalan yang diajukan selama 3 bulan. Berdasarkan penelitian Puguh Priyo Widodo, dan Farrazua Happy D (Widodo, 2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa klaim pending rawat inap disebabkan karena faktor koding paling tinggi sebesar 39% karena Kesalahan dalam melakukan klasifikasi dan kodefikasi diagnosis dan tindakan sesuai ICD 10, ICD 9 CM, PMK 26 tahun 2021 dan Berta acara kesepakatan serta penulisan diagnosis dan tindakan yang tidak spesifik. Faktor adminisitrasi 37% karena tidak dilampirkan bukti administrasi pelayanan, adminisitrasi kepesertaan dan administrasi keuangan. Faktor klinis 24% disebabkan karena ketidaklengkapan penulisan resume medis, alasan pengantar rawat inap, tidak lengkap penulisan laporan operasi dan waktu penggunaan ventilator.

Berdasarkan masalah diatas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Faktor-Faktor Penyebab Klaim Pending Rawat Inap BPJS Kesehatan di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan variable bebas, yaitu ada tiga faktor penyebab klaim pending rawat inap di RS Reksa Waluya yaitu faktor koding, faktor administrasi, faktor medis. Faktor Administrasi (Tidak dilampirkan dokumentasi administrasi peserta SEP dan rujukan, Administrasi pelayanan resume medis/laporan operasi/lembar Intensif care, administrasi penunjang hasil pemeriksaan laboratorium/radiologi dan administrasu keuangan.), Faktor Koding (Kesalahan pada pemberian kode pada diagnosa atau tindakan di resume medis yang tidak sesuai ICD 10, ICD 9 dan PMK Nomor 26 tahun 2021 dan Berta acara kesepakatan serta penulisan diagnosis dan tindakan yang tidak spesifik), Faktor Medis (Informasi ini ditulis oleh DPJP pada resume medis yang tepat, dapat dipercaya dan lengkap) .Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah terdapat 682 data klaim pending rawat inap di RS Reksa Waluya

pada periode April 2023 – September 2023. Sampel yang digunakan sebanyak 87 dokumen klaim pending rawat inap periode April 2023 – September 2023. Penentuan sample dengan menggunakan rumus slovin dengan (e) margin error yang ditoleransi 10%.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Reksa Waluya tepatnya di jalan Mojopahit No.422, Kota Mojokerto, penelitian menggunakan analisa data univariat. Analisa univariat adalah suatu teknik analisis data terhadap satu variabel secara mandiri tanpa berkaitan dengan variabel lain dengan menggunakan Teknik systematic random sampling.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara analisis data klaim pending rawat inap antara lain mencari data klaim pending rawat inap BPJS Kesehatan pada periode April 2023 – September 2023. Kemudian telaah Dokumen klaim pending rawat inap. Selanjutnya melakukan *checklist* data sesuai instrumen penelitian. Analisis data klaim pending rawat inap berdasarkan faktor koding, administrasi dan klinis. Pneyajian hasil anlisis ke bentuk tabel dan membuat pembahasan dari penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Klaim Pending periode April – September 2023 berdasarkan Aspek Administrasi, Medis, dan Koding.

Sebanyak 87 dokumen klaim pending Rawat Inap BPJS Kesehatan di RS Reksa Waluya, ditelaah dengan cara mengkategorikan penyebab klaim pending sesuai aspek administrasi, medis, dan koding yang disajikan pada tabel 4.1. sebagai berikut:

Tabel 1 Data Klaim Pending Berdasarkan Faktor Medis, Koding dan Administrasi periode April-September 2023

No	Faktor Penyebab Klaim Pending	Jumlah	
		F	P
1	Administrasi	12	13,79%
2	Koding	6	6,90%
3	Medis	69	79,31%
	Total	87	100,0%

Sumber: Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 87 dokumen klaim pending yang telah ditelaah berdasarkan faktor penyebabnya klaim pending adalah faktor Administrasi sebanyak 12 (13,79%) dokumen, diikuti oleh faktor Koding sebanyak 6 atau (6,90%) dokumen dan faktor Medis sebanyak 69 (79,31%) dokumen.

Faktor Administrasi

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa terdapat 12 (13,97%) dokumen klaim pending yang disebabkan dari faktor administrasi. Faktor administrasi yang

menyebabkan klaim pending adalah tidak dilampirkan administrasi pelayanan dan hasil penunjang serta administrasi kepesertaan, Administrasi pelayanan dan penunjang meliputi laboratorium, UL, foto ro, USG, dan laporan operasi sebesar 50%, Administrasi kepesertaan meliputi Tidak ada SEP dan surat keterangan kronologi kecelakaan pasien sebesar 50%.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Wayan Ary Santiasih, (Santiasih et al., 2022) di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai yang menerangkan bahwa penyebab klaim pending dikarenakan ketidaksesuaian atau tidak lengkapnya pengisian item-item didalam dokumen rekam medis, kesalahan petugas dalam proses penginputan atau pengkodean, selain itu perbedaan pemahaman mengenai kelengkapan dokumen klaim antara pihak Verifikator internal rumah sakit dengan pihak verifikator BPJS Kesehatan.

Faktor Koding

Berdasarkan table 4.1 dapat diketahui bahwa 6 (6,90%) dokumen klaim pending yang disebabkan dari faktor koding. Faktor koding yang menyebabkan klaim pending adalah kesalahan diagnosa sebesar 66,67% seperti oleh kasus T81.4 (infection following a procedure) serta kasus M72.67 (necrotizing fasciitis) terpisah dari DU (diagnosa utama) dan kesalahan pengkodean, kesalahan tatalaksana medis tindakan prosedur seperti kesalahan prosedur 73,6 menjadi 75.69 dan kesalahan tindakan prosedur 69.01 sebesar 33,33%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Puguh Priyo Widodo dan Farrazua Happy D (Widodo, 2023), yang menyatakan bahwa Penentuan klasifikasi dan kodefikasi harus memperhatikan aturan koding morbiditas pada ICD yang meliputi (1) aturan koding spesifik; (2) dalam hal koder tidak berhasil melakukan klarifikasi kepada Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP), maka koder menggunakan rule MB1-MB5 untuk memilih kembali kode diagnosis utama; (3) konvensi tanda baca dan (4) aturan koding lainnya yang berlaku pada INA-CBG.

Faktor Medis

Berdasarkan table 4.1 diketahui bahwa terdapat 69 (79,31%) dokumen klaim pending yang disebabkan oleh faktor medis. Faktor medis yang menyebabkan klaim pending adalah ketidaklengkapan penunjang resume dan ketidaklengkapan penunjang tersebut antara lain tidak ada tatalaksana medis kontrol rawat luka sesuai TKMKB yang diberikan oleh kasus I96 (gangrene) serta tatalaksana medis oleh kasus N39.0 (urinary tract infection), kurangnya kelengkapan hasil pada pemeriksaan mata pada RM dengan tindakan 95.01(pemeriksaan axis visual dan resep kacamata), ketidaksesuaian tindakan medis yang diresume oleh kasus O41.0 (oligohydramnios) sebesar 66,67%. Kurangnya konfirmasi tindakan indikasi medis sebesar 23,19%, seperti kurangnya konfirmasi penegakan oleh kasus A91 (demam dengue) sesuai dengan PNPK dan konfirmasi yang diberikan oleh kasus C49.9 (soft tissue tumor) sesuai BA kesepakatan RI, tidak terpenuhinya hasil USG K30. Faktor medis yang menyebabkan klaim pending adalah kurangnya penjelasan tatalaksana medis sebesar 7,25%, kurangnya penjelasan tersebut antara lain tidak ada tatalaksana medis resource spesifik yang diberikan oleh kasus J18 (pneumonia) dan kasus A91 (dengue haemo fever/dhf) dan kurangnya resume penegakkan DU (diagnosa utama). Faktor medis yang menyebabkan klaim pending adalah kesalahan diagnosis medis sebesar 2,90%, seperti tatalaksana medis yang tidak sesuai oleh tindakan 93.94 (nebulizer) dan kesalahan hasil lab cek koding kembali menjadi 013.

4. KESIMPULAN

Faktor administrasi penyebab klaim pending di Rumah Sakit Reksa Waluya disebabkan oleh tidak melampirkan administrasi pelayanan dan penunjang berupa lab UL, foto ro dan laporan operasi. Administrasi kepersertaan berupa tidak melengkapi dokumen SEP dan surat keterangan kronologi kecelakaan pasien. **Faktor koding** penyebab klaim pending di Rumah Sakit Reksa Waluya disebabkan oleh faktor kesalahan penulisan koding pada diagnosa dan kesalahan tindakan prosedur di resume medis yang tidak sesuai ICD 10, ICD 9 dan PMK Nomor 26 tahun 2021 dan Berta acara kesepakatan. **Faktor medis** penyebab klaim pending di Rumah Sakit Reksa Waluya disebabkan oleh kurang kelengkapan informasi mengenai tatalaksana medis, ketidaklengkapan penunjang dan resume, indikasi medis belum dikonfirmasi, diagnosis medis kurang tepat. **Faktor dominan** penyebab klaim pending di Rumah Sakit Reksa Waluya adalah faktor medis yakni sebesar 69 (79,31%) berkas klaim dari seluruh sample klaim pending rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya. Diharapkan peneliti selanjutnya lebih memperluas cakupan pembahasan maupun faktor-faktor yang akan di teliti. Verifikator klaim rumah sakit diharapkan lebih rinci dalam menuliskan informasi medis pada dokumen resume medis, lebih teliti dalam menentukan kode diagnosa medis atau tindakan dan lebih memperhatikan kelengkapan berkas persyaratan pengajuan klaim dan ketentuan yang ada agar tidak terdapat klaim pending.

REFERENSI

1. Amir, I. B., Suhadi, S., & Harun, H. (2020). Identifikasi Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara TAHUN 2020. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.37887/jakk.v1i2.38095>
2. Ilyas, Y. (2003). Mengenal Asuransi Kesehatan-Review Utilisasi, Manajemen Klaim dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan). *Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok*.
3. Leonard, D. (2016). Pengorganisasian Klaim Pelayanan Pasien JKN Di RSUP Dr M Djamil Padang. *Menara Ilmu*, 10(72).
4. Mariyanti, S., & Citrawati, A. (2011). Burnout pada perawat yang bertugas di ruang rawat inap dan rawat jalan RSAB Harapan Kita. *Jurnal Psikologi Esa Unggul*, 9(02), 126201.
5. *Permenkes No. 27 Tahun 2014*. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved November 14, 2023, from <http://peraturan.bpk.go.id/Details/117564/permenkes-no-27-tahun-2014>
6. Santiasih, W. A., Simanjorang, A., & Satria, B. (2022). Analisis penyebab pending klaim BPJS Kesehatan rawat inap di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1381-1394.
7. Sihombing, A. M. F. (n.d.). *Penerapan Standar Pelayanan Klaim Peserta Asuransi Di Pt. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Layanan Samarinda*. 6.
8. Supriadi, S., & Rosania, S. (2018). Tinjauan Berkas Klaim Tertunda Pasien JKN Rumah Sakit Hermina Ciputat 2018. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 7(2), 3.
9. *UU No. 24 Tahun 2011*. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved November 14, 2023, from <http://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>

10. Widodo, P. P. (2023). Klaim Pending Rawat Inap Bpjs Kesehatan Di Rs X. *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*.
11. Wiguna, A. S. (2020). Tinjauan Penyebab Unclaimed Berkas Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.336>