

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim JKN Rawat Inap Berdasarkan Konfirmasi Kode oleh Verifikator Bpjs di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, Menik Putri Miliana, NIM G41180240, Tahun 2022, Manajemen Informasi Kesehatan, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Mudafiq Riyan Pratama, S.Kom., M.Kom (Pembimbing I), Rosa Elya Syarifah, A.Md.Per.Kes. (Pembimbing II).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara resmi ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sejak 1 Januari 2014. Program JKN dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang diatur dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2011. Rumah Sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dapat mengajukan klaim untuk selanjutnya dibayar oleh BPJS Kesehatan apabila telah dinyatakan layak klaim. Metode pembayaran yang diselenggarakan oleh rumah sakit pada program JKN menggunakan metode pembayaran prospektif yang dikenal dengan *Casemix* INA-CBG (Indonesia - *Case Based Payment Groups*). Sistem pembayaran dengan INA-CBG di rumah sakit harus melalui tahap verifikasi berkas, sebelum klaim diajukan kepada BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan pada bulan Januari 2022, ditemukan berkas klaim BPJS rawat inap yang *pending* oleh verifikator BPJS untuk dikonfirmasi. Jumlah berkas klaim JKN rawat inap yang *pending* pada triwulan terakhir tahun 2021 mencapai 9,79% atau dari 7466 berkas rawat inap yang diajukan, sebanyak 241 berkas dikembalikan oleh verifikator BPJS untuk diperbaiki. Penyebab dari *pending* klaim JKN rawat inap yang paling sering terjadi di setiap bulannya yaitu terkait kesesuaian kode sehingga verifikator BPJS mengembalikan berkas klaim ke unit rekam medis untuk mengkonfirmasi apakah kode yang ditegakkan telah sesuai atau tidak.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor penyebab *pending* klaim JKN rawat inap berdasarkan konfirmasi kode oleh verifikator BPJS dengan menggunakan teori Lawrence Green dalam Notoatmodjo (2014) untuk menentukan faktor penyebab *pending* klaim JKN rawat inap yang berkaitan dengan perilaku petugas dalam pengajuan klaim JKN. Faktor perilaku menurut teori Lawrence

Green dapat dipengaruhi oleh faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor pemungkin (*enabling factors*), dan faktor penguat (*reinforcing factors*). Berdasarkan hasil analisis diketahui faktor penyebab *pending* klaim JKN rawat inap yang ditinjau dari faktor perilaku adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor predisposisi (*predisposing factor*) ditemukan bahwa penyebab terjadinya *pending* klaim JKN RI karena konfirmasi kode yaitu :
 - a. Kemampuan petugas dalam mengkode kurang teliti dalam memperhatikan keterangan yang ada di ICD 10 volume 1 dan kurang memperhatikan secara detail catatan dokter serta hasil pemeriksaan penunjang, belum adanya kejelasan mengenai deskripsi pekerjaan (*job decsription*), dan terjadinya *double job*.
- 2) Faktor pemungkin (*enabling factor*) ditemukan bahwa penyebab terjadinya *pending* klaim JKN RI karena konfirmasi kode yaitu :
 - a. Fasilitas UKRM yang digunakan yaitu SIMETRIS mengalami gangguan jaringan yang mengakibatkan *error* atau *loading*
 - b. Media Informasi yaitu berupa SOP yang digunakan petugas sebagai pedoman dalam mengkode klaim JKN masih belum dibuat sehingga belum terdapat uraian tugas yang jelas dalam mengkode klaim JKN. Selain itu petugas koding rawat inap belum memiliki daftar singkatan yang resmi untuk digunakan sebagai acuan dalam mengkode istilah atau singkatan diagnosis.
- 3) Faktor penguat (*reinforcing factor*) ditemukan bahwa penyebab terjadinya *pending* klaim JKN RI karena konfirmasi kode yaitu :
 - a. Motivasi kerja, dalam hal ini petugas belum pernah mendapatkan penghargaan atau *reward* sebagai bentuk apresiasi.
 - b. Tindakan kepala rekam medis dalam membuat kebijakan terkait SOP koding JKN rawat inap belum diterapkan, dan kepala rekam medis belum pernah memberikan *reward* kepada petugas.