

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo (*Analysis Factor of the Cause of Pending Claims for BPJS Inpatient at RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo*)
Atma Deharja as chief counselor

Menik Putri Miliana
Study Program of Health Information Management
Majoring of Health

ABSTRACT

Pending claims causes in delays of health service payment by BPJS Health so it can have an impact on operational activities at the hospital. dr. Abdoer Rahem Situbondo hospital found the inpatient BPJS claim file that was pending by the BPJS verifier. The pending number of inpatient BPJS claim files in the last quarter of 2021 reached up to 12.04% or from 1643 inpatient files submitted, 194 files were returned to be fixed. The purpose of this study was to determine the causes of pending claims for inpatient BPJS in RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo using the PTA (Problem Tree Analysis) method. The type of this research is qualitative with data collection techniques of observation, documentation, interviews and brainstorming. Validity test of the data is uses triangulation of sources and techniques. Based on the results, it can be known that the causes of the first level are code discrepancies, opinion differences in determining the diagnosis, and incomplete claims files. The causing factors of code discrepancy are the ability of officers to code a diagnosis is not appropriate, insufficient work facilities and information media, and monitoring and evaluation have never been done. The factors that causes opinion differences in determining the diagnosis are differences in educational background, differences in knowledge between DPJP and BPJS verifiers, and the diagnosis is not appropriate for claim requirements. The factors that causing the incomplete claim file are the officers are able to work quickly but are not thorough, insufficient work facilities and information media, then monitoring and evaluation are not routinely conducted.

Keywords: *claim, healthcare and social security agency (BPJS), inpatient, pending, problem tree analysis*

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Rawat di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo

Atma Deharja

Menik Putri Miliana

Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Jurusan Kesehatan

ABSTRAK

Pending klaim mengakibatkan penundaan pembayaran pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan sehingga dapat berdampak pada kegiatan operasional yang ada di rumah sakit. Pada RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo ditemukan berkas klaim BPJS rawat inap yang dipending oleh verifikator BPJS. Jumlah berkas klaim BPJS rawat inap yang dipending pada triwulan terakhir 2021 mencapai mencapai 12,04% atau dari 1643 berkas rawat inap yang diajukan, terdapat 194 berkas dikembalikan untuk diperbaiki. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dengan menggunakan metode PTA (*Problem Tree Analysis*). Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, wawancara dan brainstorming. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penyebab level pertama yaitu ketidaksesuaian kode, perbedaan pendapat dalam menentukan diagnosis, dan ketidaklengkapan berkas klaim. Faktor penyebab ketidaksesuaian kode adalah kemampuan petugas dalam mengkode diagnosis kurang sesuai, fasilitas kerja dan media informasi kurang mendukung, serta monitoring dan evaluasi belum pernah dilakukan. Faktor penyebab perbedaan pendapat dalam menentukan diagnosis karena perbedaan latar belakang pendidikan, perbedaan pengetahuan antara DPJP dengan verifikator BPJS, dan penegakan diagnosis untuk keperluan klaim kurang sesuai. Faktor penyebab ketidaklengkapan berkas klaim yaitu petugas mampu bekerja dengan cepat namun kurang teliti, fasilitas kerja dan media informasi kurang mendukung, serta monitoring dan evaluasi tidak rutin dilakukan.

Kata Kunci: BPJS, klaim, *pending*, *problem tree analysis*, rawat inap.