

## RINGKASAN

**Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang**, Gandis Winur Cahyani, NIM G4119119, Tahun 2023, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Selvia Juwita Swari, S.KM., M.Kes (Pembimbing)

Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Setiap Rumah Sakit diwajibkan menyelenggarakan rekam medis yang dilakukan sesuai dengan standar yang secara bertahap diupayakan mencapai standar Internasional (Depkes RI, 2009).

Rekam medis sangatlah penting di era BPJS, karena rekam medis dapat digunakan sebagai alat bukti atas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien (Eleanora, 2013). Rumah Sakit akan mengajukan klaim biaya pelayanan kesehatan kepada BPJS. Klaim BPJS adalah 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 dengan dilengkapi dokumen pendukung yaitu fotocopy kartu BPJS, surat rujukan, surat egibilitas pasien (SEP), surat bukti perawat, surat pernyataan biaya yang harus dibayar.

Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang merupakan salah satu rumah sakit tipe Paripurna yakni rumah sakit pendidikan yang telah bekerja sama dengan pihak BPJS sejak tahun 2014. Terdapat 1,78% pending klaim dari 9319 pasien yang diajukan pada bulan Oktober 2022, bulan November 2,26%, Desember 2,41% dan bulan Januari 2023 sebanyak 1,90%. Penyebab pending klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang terdapat 5 faktor dalam unsur manajemen, yakni *man* (Ketelitian, Pendidikan dan Pelatihan), *material* (Kelengkapan formulir berkas rekam medis), *method* (Standart Operasional Prosedure/SOP), *machine* (Peralatan yang

digunakan untuk membantu proses pengkodean dan pengklaiman), dan *money* (Keuangan Rumah Sakit).

Hasil dari penelitian ini adalah Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang. Saran dari peneliti ini yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam faktor 5M diantaranya *Man* yakni meningkatkan ketelitian petugas mengenai koding dan dilakukan pelatihan khusus mengenai koding dan klaim BPJS, *Money* yakni meminimalkan kesalahan yang dapat menimbulkan klaim pending, *Material* yakni petugas dapat memeriksa berkas klaim sebelum pengajuan dan memperingati dokter atau perawat yang bersangkutan agar memeriksa berkas terlebih dahulu terkait kelengkapannya atau pengusulan punishment, *Method* yakni mematuhi SOP yang ditetapkan unruk meminimalisir kesalahan dalam mengkode tindakan atau diagnosa dan *Machine* yakni dengan memperbarui sistem penyimpanan agar tidak lamban untuk komputer yang digunakan proses klaim dan untuk jaringan dapat ditingkatkan kembali kecepatan aksesnya.