

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di RSD Kalisat Tahun 2023, Ari Rinawati, NIM G41221674, Tahun 2023, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Gamasiano Alfiansyah, S.KM., M.Kes. (Pembimbing I).

Rumah yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dapat mengajukan klaim kepada pihak BPJS. Klaim yang diajukan oleh fasilitas kesehatan terlebih dahulu dilakukan verifikasi oleh pihak verifikator BPJS Kesehatan yang tujuannya adalah untuk menguji kebenaran administrasi pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilaksanakan oleh fasilitas kesehatan (Permenkes, 2016).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan bahwa persentase usulan klaim pasien BPJS di RSD Kalisat Jember yang tertinggi pada bulan Januari 2023 yaitu 11,87% dari 1879 berkas yang diajukan, dan prosentase terendah pada bulan September 2023 yaitu 2,69% dari 2193 berkas yang diajukan. Prosentase kurang tepatnya koding sebanyak 49,46% dari 319 berkas pending klaim menduduki prosentasi terbanyak dari total penyebab pending klaim. Prosentase berkas tidak lengkap sebanyak 36,28% dari 234 berkas pending klaim. Prosentase lama dirawat kurang dari satu hari sebanyak 5,89% dari 38 berkas pending klaim. Prosentase kronologi penyebab/JR sebanyak 5,58% dari 36 berkas pending klaim. Prosentase kesalahan entry sebanyak 1,86% dari 12 berkas pending klaim. Dan prosentase bayi baru lahir sehat dan readmisi sebanyak 0,47% dari 3 berkas pending klaim.

Kejadian pengembalian berkas klaim ini dimungkinkan dapat menimbulkan dampak terhadap pelayanan kesehatan. Jika permasalahan pengembalian berkas klaim dibiarkan secara terus-menerus diduga dapat menyebabkan kerugian pihak rumah sakit serta menghambat proses pelayanan pasien. Hasil wawancara kepada petugas verifikator, dampak yang terlihat secara umum di RSD Kalisat Jember yaitu pendapatan rumah sakit menjadi terhambat akibat kejadian pending klaim tersebut, selain itu pencairan dana yang seharusnya diberikan tepat waktu menjadi penyebab turunnya pemberian upah jasa tidak sesuai dengan perhitungan awal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS Kesehatan rawat inap di RSD Kalisat Jember dengan menggunakan teori kinerja *Motivation* (motivasi), *Opportunity* (kesempatan) dan *Ability* (kemampuan). Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek pada penelitian ini yaitu 1 petugas verifikasi berkas, 1 petugas entry klaim, 1 petugas koding jkn, 1 verifikator internal, dan 2 DPJP. Dari hasil faktor penyebab yang telah ditemukan akan dilakukan Upaya perbaikan dengan menggunakan brainstorming.

Hasil dari penelitian ditinjau dari faktor *Motivation* (motivasi) dapat ditinjau dari pengaruh pemberian *reward* dan *punishment*. Belum adanya reward untuk petugas JKN untuk petugas yang mengerjakan tugas sesuai dengan alur dan kebijakan. Belum adanya punishment untuk petugas yang melakukan kesalahan atau kelalaian. Ditinjau dari faktor *Opportunity* (kesempatan) dapat ditinjau dari SOP yang digunakan sebagai acuan kerja dalam proses kegiatan klaim BPJS. Dapat dimungkinkan juga pergantian adanya pergantian SDM. Ditinjau dari faktor *Ability* (kemampuan) dapat ditinjau dari pendidikan, pengetahuan dan pelatihan. Petugas entry klaim dan petugas koding belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan.

Upaya perbaikan dari hasil brainstorming yaitu Meningkatkan motivasi dari dalam diri maupun dari pimpinan agar dapat meningkatkan semangat petugas dalam bekerja. Perlu adanya tindakan administrative apabila melakukan kesalahan guna meningkatkan kedisiplinan. Perlu adanya penyusunan SOP terkait pengajuan klaim BPJS di RSD Kalisat Jember agar memudahkan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. perlu adanya penataan system manajemen SDM untuk meningkatkan profesionalisme SDM terutama di bagian koding. Petugas entry klaim dan petugas koding belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Melakukan perencanaan agar seluruh petugas JKN dapat mengikuti pelatihan terkait pengelolaan berkas klaim.