

RINGKASAN

Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang Bulan September-Desember Tahun 2022, Devita Putri Arifani, Nim G41192298, Tahun 2022, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indah Muflihatin, S.Si.T., M.Kes (Pembimbing 1).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) yang dilakukan pada bulan Januari 2022, ditemukan berkas klaim BPJS rawat inap yang dipending oleh verifikator BPJS untuk dikonfirmasi. Jumlah berkas klaim JKN rawat inap yang dipending pada bulan september-desember tahun 2022 mencapai 2,53% atau dari 17575 berkas rawat inap yang diajukan, sebanyak 444 berkas dikembalikan oleh verifikator BPJS untuk diperbaiki. Pending klaim ini disebabkan karena adanya persyaratan berkas yang belum lengkap, ketidakakuratan penentuan kode penyakit atau tindakan, dan ketidaklengkapan informasi pendukung diagnosis sehingga pihak verifikator BPJS harus terlebih dahulu mengembalikan berkas persyaratan klaim kepada petugas verifikator yang berada di rumah sakit atau petugas yang berkaitan dengan kelengkapan pengisian dokumen persyaratan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap dengan menggunakan teori Lawrence Green dalam Notoatmodjo (2014) untuk menentukan faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap yang berkaitan dengan perilaku petugas dalam pengajuan klaim BPJS. 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 BPJS rawat inap yang ditinjau dari faktor perilaku adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan faktor predisposisi (*predisposing factor*), yang menjadi penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah perbedaan persepsi antara koder rawat inap dengan BPJS Kesehatan dikarenakan belum ada aturan yang menjelaskan secara detail terkait kode diagnosis yang mengakomodir dengan spesifik sehingga mengakibatkan ketidaksesuaian kode penyakit dan tindakan serta kemampuan petugas dalam proses klaim kurang teliti dalam menginput kode penyakit dan tindakan sehingga kode yang dihasilkan tidak akurat. Ketidaktelitian tersebut terjadi karena *human error* dalam melakukan input koding penyakit.
2. Faktor pemungkin (*enabling factor*) tidak menjadi penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang.
3. Berdasarkan faktor penguat (*reinforcing factor*), yang menjadi penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah motivasi kerja petugas untuk melaksanakan pekerjaannya di unit rekam medis khususnya bagian koding rawat inap belum pernah mendapatkan penghargaan atau *reward* sebagai bentuk apresiasi.