

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim Rekam Medis Rawat Inap di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo, Fajar Arif Junaedi NIM G41231990, Tahun 2025, Kesehatan, Program Alih Jenjang Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Efri Tri Ardianto, S.KM., M.Kes

Jaminan Kesehatan Nasional yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan yang bersifat wajib berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. BPJS Kesehatan wajib membayar fasilitas kesehatan atas pelayanan yang diberikan kepada peserta paling lambat 15 (lima belas) hari sejak dokumen klaim diterima lengkap (UU RI No.44, 2004)

Di Indonesia, metode pembayaran prospektif dikenal dengan Casemix INA-CBG (Indonesia-Case Based Payment Groups) dan sudah diterapkan sejak Tahun 2008 sebagai metode pembayaran pada program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Merujuk pada PERMENKES RI nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional menjelaskan bahwa Klaim yang diajukan oleh fasilitas kesehatan lebih dahulu diajukan oleh fasilitas kesehatan terlebih dahulu dilakukan verifikasi oleh verifikator BPJS yang bertujuan menguji kebenaran administrasi untuk dipertanggung jawabkan untuk menjaga mutu pelayanan dan efisien biaya pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan.

Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo merupakan rumah sakit rujukan nasional yang menjadi tempat terakhir pelayanan kesehatan bagi rumah sakit lain di Indonesia dan mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan paripurna. Berdasarkan data rekapitulasi berkas klaim *pending* bulan Agustus-Oktober, dari total 742 berkas medis yang dipending, alasan terbanyak pengembalian berkas klaim rekam medis rawat inap dari bulan Agustus - oktober yaitu adalah dari aspek medis dengan jumlah

persentase 65% (483 berkas). Penyebab *pending* terbanyak kedua adalah dari aspek koding dengan jumlag persentase 23% (170 berkas), dan penyebab *pending* paling sedikit adalah dari aspek administrasi dengan persentase 12% (89 berkas).

Pending klaim mengakibatkan jumlah klaim yang dibayarkan oleh BPJS lebih kecil dibandingkan ajuan awal klaim tersebut. Ketidaksesuaian berkas klaim rawat inap berdampak pada arus kas rumah sakit dan menimbulkan masalah pada penggajian karyawan, pembayaran layanan medis spesialis, ketersediaan obat dan pemeliharaan fasilitas rumah sakit dan peralatan medis. Keterlambatan pembayaran akibat dari pending klaim menjadi kendala dalam operasional layanan, jika berlangsung terus menerus dan dalam jangka waktu yang cukup lama akan menyebabkan permasalahan likuiditas bagi rumah sakit. Keterlambatan pencairan piutang BPJS Kesehatan akan menurunkan kemampuan likuiditas rumah sakit sehingga pelayanan pasien menjadi lambat dan tidak maksimal.

Hasil Penelitian di RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo menunjukkan bahwa pending klaim rawat inap disebabkan oleh tiga faktor utama berdasarkan teori kinerja dengan variabel MOA (*motivation, opportunity, ability*). Faktor Motivasi berupa tidak terdapat *reward* berupa pujian dan insentif yang diberikan kepada petugas yang berkaitan dengan koding klaim rawat inap. Faktor Kesempatan (*opportunity*) berupa tidak adanya akses jaringan atau wifi untuk petugas koding klaim rawat inap. Faktor kemampuan (*ability*) berupa belum adanya sosialisasi terkait SOP pending klaim kepada petugas koding klaim rawat inap.

Permasalahan-permasalahan yang telah ditemukan, adapun solusi yang dapat disarankan yakni membuat sistem *reward* agar dapat memotivasi petugas seperti pujian atau insentif, memaparkan SOP tentang pending klaim kepada seluruh petugas koding klaim rawat inap dan membuat palang pintu atau *quality control* pada akhir kodingan klaim rawat inap untuk mengecek apakah kode diagnosis dan tindakan sudah sesuai agar memperkecil atau mengurangi kemungkinan pending klaim di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.