

RINGKASAN

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM RAWAT JALAN PERIODE BULAN APRIL- JUNI TAHUN 2025 DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG Ardila Rintana Putri Agustina, NIM G41220675, Tahun 2025, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Selvia Juwita Swari,S.KM,M.Kes (Dosen Pembimbing)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, mencakup rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat, dengan tujuan memberikan pelayanan bermutu, efektif, efisien, dan terjangkau untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit memerlukan sistem rekam medis yang baik, termasuk rekam medis elektronik, untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan dan menjadi dasar penetapan biaya pelayanan. Sejak diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan, sistem pembiayaan pelayanan rumah sakit menggunakan metode Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs), di mana klaim biaya pelayanan diajukan secara kolektif dan periodik setiap bulan. Namun, dalam prosesnya sering terjadi pending klaim akibat ketidaksesuaian berkas atau data yang harus direvisi oleh petugas rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, ditemukan peningkatan kasus pending klaim rawat jalan pada bulan April hingga Juni 2025, yaitu 4,62% pada bulan April, 5,38% pada bulan Mei, dan 8,78% pada bulan Juni. Penyebab pending klaim meliputi aspek medis 1.399 kasus, aspek koding 261 kasus, dan aspek administrasi 97 kasus. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode 5M (*Man, Money, Method, Material, dan Machine*) menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki informan sudah baik serta terdapat salah satu petugas belum pernah mengikuti kegiatan pelatihan, namun sebagian petugas sudah pernah mengikuti kegiatan pelatihan klaim BPJS, adanya perbedaan persepsi dalam pemberian pengkodean diagnosis antara pihak koder rumah sakit dengan BPJS dan petugas

pernah melakukan kesalahan pada saat input data. Selain itu, rumah sakit tidak memiliki dana khusus untuk lembar checklist kelengkapan klaim, tetapi rumah sakit sudah menyediakan anggaran untuk bahan habis pakai atau ATK dan untuk kegiatan pelatihan. Standar Operasional Prosedur (SOP) telah tersedia dan menjadi pedoman penting dalam proses klaim, walaupun terdapat salah satu petugas yang masih ragu terkait dengan adanya SOP. Masih terdapat berkas yang digunakan sebagai persyaratan klaim tidak lengkap seperti tidak terdapat bukti penunjang, lembar kejadian kronologi, laporan operasi yang Fasilitas kerja seperti komputer, printer, dan scanner berfungsi dengan baik meski terkadang mengalami kendala teknis seperti sistem lemot, internet tidak stabil, dan error pada sistem INA-CBG's atau bridging.

Adanya kasus pending klaim di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dapat berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas serta terhadap besaran klaim yang dapat merugikan keuangan bagi rumah sakit dan terhambatnya pengelolaan administrasi rumah sakit