BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, rumah sakit memberikan berbagai jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan rawat jalan. (MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA, 2025). Layanan kesehatan ini tidak hanya diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, tetapi juga melibatkan peran aktif masyarakat, sehingga terbentuk sinergi yang kuat dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan masyarakat.

Fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan adalah rumah sakit, sesuai yang tercantum dalam (Menteri Kesehatan RI, 2010) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit PELNI, berlokasi di Jakarta Barat, adalah rumah sakit Tipe B yang menyediakan beragam layanan kesehatan dengan peralatan lengkap. RS PELNI, yang dimiliki oleh PT Rumah Sakit PELNI yang merupakan bagian dari Indonesia Healthcare Corporation (IHC), yang dikenal sebagai *Holding* Rumah Sakit BUMN.

Dalam pelaksanaan pelayanan pada rumah sakit, rekam medis merupakan salah satu sumber informasi penting dalam pelayanan kesehatan karena memuat berbagai informasi mengenai pasien, meliputi identitas pasien, hasil pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, tindakan, serta pelayanan kesehatan lain yang telah diberikan kepada pasien. (Lubis & Rizki, 2019). Rekam medis mempunyai berbagai kegunaan salah satunya dalam hal administratif di rumah sakit contohnya yang membutuhkan informasi dari rekam medis adalah pengajuan klaim pelayanan kesehatan kepada BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, kelengkapan, kejelasan, dan konsistensi informasi dalam dokumen pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan agar informasi yang digunakan dalam

proses klaim dapat mendukung pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. (Novia Pitryani, 2026).

Salah satu pemanfaatan rekam medis dalam aspek administratif adalah sebagai dasar dalam proses pengajuan klaim pelayanan kesehatan kepada BPJS Kesehatan. Klaim BPJS merupakan 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. (Errisya et al., 2024). Untuk mendapatkan biaya ini, pihak rumah sakit wajib menyerahkan dokumen bukti sebagai syarat pengajuan klaim. Kelengkapan dan konsistensi dokumen pengajuan klaim JKN merupakan hal yang sangat penting untuk kelancaran proses penggantian biaya pelayanan dalam menentukan diagnosis dan tindakan yang diklaim.

Alur pelaksanaan klaim BPJS di RS PELNI dimulai dari tahapan penerimaan, kosting atau verifikasi billing, verifikasi aspek diagnosis oleh dokter verifikator, selanjutnya dilakukan proses koding dan entri E-Klaim oleh koder, berkas fisik akan dikembalikan oleh user pengembalian berkas dari Unit Klaim ke Unit Rekam Medis. Selanjutnya proses yang cukup penting adalah berkas dilakukan Verifikasi internal dengan 3 aspek utama, administratif, koding, dan medis sebelum klaim diajukan atau selanjutnya disebut dengan Verifikasi Pra Klaim. Setelah klaim dianggap layak, sesuai dengan syarat klaim dari kesepakatan dan regulasi yang berlaku, maka berkas resume medis pasien untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan memenuhi ketentuan medis yang berlaku. Proses final adalah pengajuan klaim yang mencakup penomoran berkas, pembuatan PDF, dan pengiriman berkas dalam bentuk TXT maupun hardcopy. Tahap terakhir adalah Pemberkasan, di mana berkas pelayanan disusun dan BAHV dicetak sebagai dokumentasi akhir, hingga klaim dinyatakan terverifikasi 100%.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah saya lakukan, sebelum klaim diajukan kepada BPJS Kesehatan rumah sakit perlu melakukan proses verifikasi internal sebelum klaim diajukan, atau selanjutnya disebut dengan Verifikasi-Pra-Klaim (VPK). Verifikasi pra-klaim adalah proses pemeriksaan, penelaahan,

dan validasi dokumen serta data pelayanan secara internal sebelum pengajuan klaim kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Kegiatan ini bertujuan memastikan kelengkapan, keabsahan, serta konsistensi informasi administratif dan klinis pada berkas pelayanan. Pada tahap ini, rekam medis beserta dokumen penunjang ditelaah secara cermat guna memastikan kesesuaian identitas pasien, diagnosis, tindakan medis, dan kebenaran substansi klaim. Dengan adanya verifikasi yang dilakukan secara proaktif oleh Unit Klaim RS PELNI, permasalahan yang berpotensi menjadi pending klaim dapat diidentifikasi dan dikoreksi terlebih dahulu sebelum klaim diajukan kepada BPJS dengan harapan RS PELNI dalam mengajukan klaim dengan target meminimalkan atau mencapai 0% pending klaim.

Salah satu pelayanan yang memerlukan dukungan dokumentasi klinis dalam proses verifikasi pra klaim adalah tindakan odontektomi pada pelayanan rawat jalan. Odontektomi atau surgical extraction merupakan metode dalam proses pencabutan/ pengeluaran gigi pada keadaan gigi tidak dapat bertumbuh atau bertumbuh sebagian (impaksi) dimana gigi tersebut tidak dapat dikeluarkan dengan cara pencabutan tang biasa melainkan diawali dengan pembuatan flap mukoperiosteal dan mengurangi sebagian tulang yang berada disekeliling gigi tersebut. (Khairunisa, 2016). Dalam pelaksanaan dan pengajuan klaim tindakan odontektomi, informasi mengenai diagnosis dan gigi yang menjadi objek tindakan perlu didokumentasikan secara jelas dan konsisten pada dokumen pelayanan. Informasi tersebut dapat ditemukan pada beberapa dokumen, seperti SOAP, instruksi tindakan, laporan tindakan medis, serta hasil pemeriksaan penunjang berupa foto atau expertise radiografi panoramik.

Tindakan odontektomi dipilih sebagai fokus karena dalam proses pelaksanaannya terdapat beberapa dokumen pelayanan yang memuat informasi mengenai kondisi gigi dan tindakan yang dilakukan. Informasi mengenai nomor gigi yang menjadi objek tindakan dapat tercantum pada dokumen SOAP, instruksi tindakan, laporan tindakan medis, serta hasil pemeriksaan penunjang berupa radiografi panoramik dan *expertise*. Adanya beberapa sumber informasi tersebut menyebabkan konsistensi pencatatan menjadi penting, sehingga

informasi mengenai diagnosis dan gigi yang menjadi objek tindakan dapat ditelusuri dan saling mendukung dalam proses verifikasi pra klaim.

Berdasarkan hasil observasi awal pada pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi rawat jalan di RS PELNI, masih ditemukan adanya ketidakkonsistenan informasi mengenai nomor gigi yang menjadi objek tindakan pada beberapa dokumen pelayanan. Pada salah satu kasus, dokumen SOAP dan instruksi tindakan mencantumkan diagnosis gigi impaksi pada gigi 38. Sementara itu, *"expertise"* radiografi panoramic mencantumkan adanya impaksi pada gigi 48. Perbedaan informasi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai gigi yang menjadi objek tindakan belum tercatat secara konsisten pada dokumen pelayanan yang digunakan dalam proses verifikasi pra klaim.

Selain permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas verfikator internal rawat jalan, diketahui bahwa belum tersedia SOP khusus yang mengatur pelaksanaan verifikasi kelengkapan dan konsistensi dokumen penunjang klaim tindakan odontektomi rawat jalan. Belum tersedianya SOP khusus tersebut menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan verifikasi pra klaim, mengingat tindakan odontektomi melibatkan beberapa dokumen pelayanan yang memuat informasi mengenai diagnosis dan nomor gigi yang menjadi objek tindakan. Setiap dokumen tersebut perlu diperiksa untuk memastikan bahwa informasi yang tercantum telah lengkap, jelas, dan konsisten sebelum digunakan sebagai dasar dalam proses pengajuan klaim.

Permasalahan tersebut termasuk ke dalam aspek metode *(Methode)*, Methode atau metode adalah salah satu variable dari kerangka kerja 5M yang memiliki definisi suatu tata cara kerja atau prosedur yang memperlancar jalannya suatu pekerjaan. (Suharto & Daffa Maulan Fauza, 2022). Dalam pelaksanaan verifikasi pra klaim, metode kerja dapat diterapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai pedoman kerja sistematis untuk menjaga konsistensi pelaksanaan kegiatan. (Dimas Erwin Rizaldi, 2026). SOP dapat

menjadi acuan bagi petugas dalam melaksanakan tahapan verifikasi secara terstruktur sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Ditinjau dari aspek *Machine.* Permasalahan pada aspek *machine* berkaitan dengan pemanfaatan PHIS/SIMRS sebagai sistem informasi yang mendukung pelaksanaan verifikasi internal pra klaim. Berdasarkan hasil pengamatan, sistem belum dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis yang dapat mendeteksi ketidaklengkapan dokumen penunjang maupun ketidaksesuaian informasi antardokumen, seperti perbedaan nomor gigi yang tercantum pada catatan SOAP, instruksi tindakan, dan hasil ekspertise radiologi. Kondisi tersebut menyebabkan verifikator masih perlu melakukan pemeriksaan kelengkapan dan konsistensi dokumen secara manual untuk memastikan kesesuaian informasi sebelum klaim diajukan. Oleh karena itu, PHIS/SIMRS dinilai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung proses verifikasi internal pra klaim. Hal ini sejalan dengan penelitian Flora (2022) yang menyebutkan bahwa sistem informasi yang belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan. (Flora et al., 2022).

Konsistensi informasi antar-dokumen tersebut menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan verifikasi pra klaim. Perbedaan informasi, khususnya mengenai nomor gigi yang menjadi objek tindakan, dapat menyebabkan petugas verifikasi perlu melakukan penelusuran dan klarifikasi kembali terhadap dokumen pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya optimalisasi proses verifikasi pra klaim untuk memastikan bahwa informasi klinis yang digunakan sebagai dasar pengajuan klaim tindakan odontektomi telah lengkap, jelas, dan konsisten antar-dokumen.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan proses verifikasi koding internal pra klaim menghadapi kendala. Atas dasar permasalahan tersebut, penulis merasa tertarik untuk menganalisis lebih lanjut proses tersebut untuk laporan praktek kerja lapang dengan judul "Optimalisasi Verifikasi Pra Klaim dalam Mendukung Pengajuan Klaim Tindakan Odontektomi Rawat Jalan di RS PELNI" dengan menggunakan metode 5M

(Man, Machine, Method, Material, Money) untuk mengidentifikasi pelaksanaan sesuai unsur dalam metode 5M dan menemukan solusi strategis dalam mengoptimalkan pelaksanaan verifikasi koding internal praklaim di RS Pelni.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan yang diharapkan adalah untuk mengoptimalkan Verifikasi Pra Klaim dalam Mendukung Pengajuan Klaim Tindakan Odontektomi Rawat Jalan di RS PELNI.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi dari aspek Man.
2. Mengidentifikasi pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi dari aspek Money.
3. Mengidentifikasi pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi dari aspek Method.
4. Mengidentifikasi pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi dari aspek Material.
5. Mengidentifikasi pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi dari aspek Machine.
6. Rekomendasi optimalisasi pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi RS PELNI

1.2.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan Magang/PKL adalah sebagai berikut.

1. Mahasiswa

   Sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menganalisis pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi rawat jalan, khususnya terkait kelengkapan dan konsistensi dokumen rekam medis dalam mendukung pengajuan klaim BPJS Kesehatan.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Sebagai bahan referensi dan evaluasi dalam pengembangan pembelajaran, khususnya pada bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang berkaitan dengan pelaksanaan verifikasi pra klaim dan pengelolaan dokumen rekam medis untuk mendukung pengajuan klaim.

3. Bagi Rumah Sakit Pelni

   Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit PELNI, khususnya unit klaim, dalam mengoptimalkan pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi rawat jalan melalui peningkatan kelengkapan dan konsistensi dokumen rekam medis serta sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan standar prosedur operasional (SPO) verifikasi kelengkapan dan konsistensi dokumen penunjang klaim.

1.3 Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Praktek Kerja Lapang (PKL)

   Praktek kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Pelni yang berlokasi di jalan K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 1140.

2. Waktu Praktek Kerja Lapang (PKL)

   Kegiatan Praktek Kerja Lapang dilaksanakan pada tanggal 03 Agustus hingga 24 Oktober 2026 yang dilakukan setiap hari Senin - Jumat pukul 07.30 - 15.00 WIB dan hari Sabtu pukul 07.30 – 12.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada laporan magang ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi observatif. Pendekatan ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau subjek penelitian di lingkungan alaminya tanpa manipulasi. Peneliti bertindak sebagai pengamat yang mengamati fenomena, perilaku, atau proses untuk mendapatkan data yang autentik dan apa adanya.

1.4.2 Subjek Penelitian

a. Subjek

Subjek penelitian pada laporan magang ini berjumlah 1 orang, yaitu 1 petugas verifikator internal. Verifikator internal berperan dalam melakukan pemeriksaan dan memastikan kelengkapan administratif serta akurasi hasil koding sebelum klaim diajukan.

b. Objek

Objek penelitian dalam laporan magang ini adalah rekam medis pasien tindakan odontektomi rawat jalan periode Juni–Agustus di RS PELNI, khususnya dokumentasi yang digunakan dalam proses verifikasi pra klaim.

1.4.3 Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah diperoleh secara langsung ditempat penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi peneliti dan lembar checklist di unit klaim RS PELNI selama PKL berlangsung.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melainkan melalui perantara. Data sekunder yang dilakukan dalam penelitian didapatkan oleh mahasiswa tidak langsung dari lapangan melainkan melalui jurnal, arsip rekam medis, buku dan lain-lain

1.4.4 Teknik Penelitian

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada petugas verifikator Internal Unit Klaim Rawat Jalan.

b. Observasi

Data Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dimana pengamatan yang dilakukan tidak terbatas pada perilaku manusia, proses kerja, dan obyek-obyek

alam lainnya (Prof. Dr. Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan yang berkaitan dengan topik peneliti yakni pelaksanan verifikasi koding internal pra klaim tindakan odontektomi di unit klaim RS PELNI. Observasi menggunakan alat bantu lembar checklist yang berisi aspek 5M (Man, Machine, Method, Material, Money).

c. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan menelaah rekam medis pasien tindakan odontektomi rawat jalan periode Juni–Agustus, yang meliputi SOAP, instruksi tindakan, laporan tindakan medis, expertise atau interpretasi foto panoramik, serta foto basah. Selain itu, dokumentasi penelitian juga mencakup data pendukung berupa SOP atau pedoman yang digunakan dalam pelaksanaan verifikasi pra klaim tindakan odontektomi di RS PELNI.