

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERJADINYA PENDING KLAIM RAWAT INAP: LITERATUR REVIEW

Ferawati Simbolon¹, Ascobat Gani²

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia,
Depok, Indonesia

Corresponding author Email: ferawati.fw@gmail.com

Abstract

Background: In implementing the use of BPJS Kesehatan, claims will be made after the patient has finished treatment, in the process of submitting claims submitted from the Hospital to BPJS Kesehatan with several stages of verifying the completeness of the files both in membership administration, service administration and health service verification. **Purpose:** to find out the factors that affect pending on BPJS claims in inpatients, namely inappropriate coding, completeness of files, and differences in making diagnoses. **Method:** The journal search was carried out electronically with several databases, such as Google Scholar, Pubmed. The keywords used were Delay/pending, Bpjs/JKN, medical records, as well as the inclusion criteria of the PICO framework work (P/Problem, Claim bpjs I/Intervention: file completeness, O/Outcome: resolution of pending bpjs claims problems. After selection, PICO was obtained 5 journals for review from 2020-2022. **Results:** From a review of several journals it was found that the factors that affect pending on BPJS claims in inpatients are inappropriate coding, file completeness, and differences in making diagnoses. **Conclusion:** factors- factors that affect pending on BPJS claims for inpatients are inappropriate coding, completeness of files, and differences in making diagnoses **Keywords:** Pending., Claims, BPJS

Abstrak

Latar belakang: Dalam pelaksanaannya penggunaan BPJS Kesehatan akan dilakukan pengklaiman dilakukan setelah pasien selesai melakukan perawatan, dalam proses pengajuan klaim yang diajukan dari Rumah Sakit kepada pihak BPJS Kesehatan dengan beberapa tahapan verifikasi kelengkapan berkas baik secara administrasi kepesertaan, administrasi pelayanan maupun verifikasi pelayanan kesehatan. **Tujuan:** untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pending pada klaim BPJS pada pasien rawat inap adalah koding yang tidak sesuai, kelengkapan berkas, serta perbedaan dalam mengakan diagnosa. **Metode:** Dalam melakukan review jurnal penulis melakukan pencarian secara elektronik dengan mengguankan beberapa database, seperti *Google Scholar*, *Pubmed*. **Keyword** yang digunakan adalah Tunda/ pending, Bpjs/ JKN, rekam medis, serta dengan kriteria inklusi PICO frame work (P /Problem, Klaim bpjs I/Intervention: kelengkapan berkas, O/Outcome: penyelesaian masalah pending kleim bpjs. Setelah diseleksi PICO didapat 5 jurnal untuk review dari tahun 2020-2022. **Hasil:** Dari review beberapa jurnal didapatkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pending pada klaim BPJS pada pasien rawat inap adalah koding yang tidak sesuai, kelengkapan berkas, serta perbedaan dalam mengakan diagnoae. **Kesimpulan:** faktor-faktor yang mempengaruhi pending pada klaim BPJS pada pasien rawat inap adalah koding yang tidak sesuai, kelengkapan berkas, serta perbedaan dalam mengakan diagnose **Kata Kunci:** Pending., Klaim, BPJS

PENDAHULUAN

Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dipending sehingga dapat menyebabkan pembayaran pada fasilitas kesehatan tidak sesuai dengan biaya yang diajukan, hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi rumah sakit yang melakukan kerja sama dengan BPJS menjadi rugi, terutama pada rumah sakit pemerintah hal ini terjadi karena ketidaksesuaian pembiayaan dengan jumlah klaim yang diajarkan (Muroli, C. J., Rahardjo, T. B. W., & Kodyat, 2020).

Dalam pelaksanaannya penggunaan BPJS Kesehatan akan dilakukan pengklaiman dilakukan setelah pasien selesai melakukan perawatan, dalam proses pengajuan klaim yang diajukan dari Rumah Sakit kepada pihak BPJS Kesehatan dengan beberapa tahapan verifikasi kelengkapan berkas baik secara administrasi kepesertaan, administrasi pelayanan maupun verifikasi pelayanan kesehatan. Pentingnya kelengkapan pada dokumen ketika akan melakukan klaim BPJS yang terdapat di rumah sakit dengan meliputi rekapitulasi pelayanan dan berkas pendukung pasien yang terdiri dari *Surat Eligibilitas Peserta* (SEP), resume medis yang ditulis oleh dokter, keterangan diagnosa baik diagnosa awal saat masuk serta diagnosa akhir saat pasien keluar yang ditentukan oleh dokter yang bertanggung jawab, serta bukti kelengkapan lain yang harus dipenuhi (Oktamianiza, O., Reza, I. A., & Novita, 2022).

Kelengkapan ini wajib dilengkapi oleh pihak rumah sakit sebelum diajukan kepada BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk memperoleh pergantian pembiayaan pasien selama dirawat yang sesuai dengan tarif Indonesia Case Base Groups (INA-CBG's) (Valentina, & Halawa, 2018).

Cepat atau lambatnya pencairan klaim yang diajukan oleh rumah sakit akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah kelengkapan dari dokumentasi pasien selama dirawat. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan klaim dikembalikan yang diajukan rumah sakit dikembalikan seperti koding, kelengkapan berkas sehingga sulit untuk dilakukan verifikasi oleh BPJS Kesehatan, sehingga menyebabkan klaim yang diajukan tertunda (BPJS Kesehatan, 2014). Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan review terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pending klaim BPJS pada pasien rawat inap.

METODE PENELITIAN

Pencarian jurnal dilakukan secara elektronik dengan beberapa database, seperti *Google Scholar*, *Pubmed*. *Keyword* yang digunakan adalah Tunda/ pending, Bpjs/ JKN, rekam medis, serta dengan kriteria inklusi PICO frame work (P /Problem, Klaim bpjs //Intervention: kelengkapan berkas, O/Outcome: penyelesaian masalah pending klaim bpjs. Setelah diseleksi PICO didapat 5 jurnal untuk review dari tahun 2020-2022.

Tabel 1. **Literatur Review**

No	Nama penulis	Judul Artikel	Metode penelitian	Subyek penelitian	Hasil
1	Oktamianiza, (2022)	Tinjauan Ketepatan Kode dengan Pending Klaim Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD dr. Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2021	Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara mendalam	Subjek pada penelitian ini adalah dua orang kepala rekam medis.	Hasil penelitian didapatkan salah satu faktor yang menyebabkan pending pada pasien BPJS adalah Koding diangnosa.
2	Santiasih, (2022)	Analisis yang menyebabkan penyebab pending klaim bpjs kesehatan rawat inap di rsud dr.rm djoelham binjai	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah femomenologi	Sampel yang digunakan sebanyak 7 informan	Hasil penelitian didapatkan bahwa faktor yang menyebabkan klaim menjadi dipending karena ketidak sesuaian atau tidak lengkapnya pengisian item-item di dalam pengisian rekam medis, kesalahan petugas dalam proses penginputan, selain itu perbedaan pemahaman mengenai kelengkapan berkas klaim antara pihak Verifikator internal rumah sakit
3	Nabila, (2020)	Analisis yang menjadi faktor penyebab pending klaim akibat koding berkas rekam medis pasien rawat inap di rsupn dr. Cipto mangunkusumo	Penelitian in menggunakan metode fenomenologi	Subjek pada penelitian ini sebanyak 2 orang 1 petugas ruangan yang memasukan data yang satu petugas koding.	Hasil penelitian bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya pending pada klaim BPJS adalah koding yang tidak sesuai antara petugas rumah sakit dengan verifikator BPJS.

4	Puspaningsih, (2022)	Evaluasi administrasi BPJS Kesehatan dalam menurunkan klaim pending.	Pre eksperimen pre post group desain.	Besar sampel dalam penelitian ini adalah 15 primigravida untuk setiap kelompok, dengan memenuhi kriteria inklusi adalah ibu bersalin normal primigravida pada PMB terpilih dan tidak termasuk dalam kelompok risiko tinggi.	Hasil penelitian ini didapatkan pengaruh terbesar pada pending klaim BPJS adalah faktor pengkodean dan ketidaklengkapan rekam medis.
5	Muroli, et., al (2020)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi apa saja yang menyebabkan Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap Oleh BPJS Di RSAB Harapan Kita Jakarta Barat Tahun 2019	Penelitian ini menggunakan metode mix methode	Sampel pada penelitian ini sebanyak 13 repoenden	Ketidakiengkapan resume medis 41,8% (38 berkas), ketidaktepatan pengkodean 48,4% (44 berkas yang tidak sesuai), ketidakiengkapan berkas klaim 29,7% (27 berkas yang tidak lengkap), regulasi pengelolaan klaim BPJS rawat inap di RSAB Harapan Kita belum lengkap 61,5% (8 responden), pengetahuan petugas pelaksana 53,8% (7 responden), sarana dan prasarana di Instalasi

Pelayanan
Piutang dan
Jaminan 61,5%
(8 responden),
serta monitoring
dan evaluasi
sudah
dilaksanakan
100%

PEMBAHASAN

Dari hasil review 5 jurnal didapatkan beberapa faktor yang dapat menyebabkan pending klaim BPJS pada pasien rawat inap beberapa faktor yang mempengaruhi adalah, koding yang tidak tepat sehingga pada saat dilakukan verifikasi oleh pihak BPJS tidak dapat ditemukan hal ini yang akan menyebabkan dikembalikannya rekam medis ke pihak rumah sakit akibatnya dana klaim yang diajukan akan tertunda. Sejalan dengan hasil penelitian Pardede (2020) bahwa salah satu yang dapat mempengaruhi pending klaim pada BPJS pada pasien rawat inap adalah kode diagnosis. Didukung oleh hasil penelitian Pulpilasari, (2022) bahwa koding merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan pending BPJS pada pasien rawat inap.

Faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya klaim pada BPJS pada pasien rawat inap adalah kelengkapan berkas yang diajukan dari pihak rumah sakit kepada pihak BPJS. Sejalan dengan hasil penelitian Indria Putri, A., Setiyadi, N. A., & Werdani (2021) bahwa terdapat hubungan terdapat hubungan antara kelengkapan dokumen dengan persetujuan klaim rawat inap pada pasien corona virus disease-19 (Covid-19). Kelengkapan dokumen yang dimaksud seperti hasil pemeriksaan penunjang resume medis yang ditulis oleh dokter penanggung jawab pasien (DPJP).

Faktor yang ketiga yang menyebabkan klaim BPJS pada pasien rawat inap dengan berkas yang dikembalikan Kembali

ke pihak rumah sakit adalah perbedaan pemahaman antar petugas rumah sakit dengan verivikator BPJS. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Meliana, (2022) bawah perbedaan pendapat dalam menentukan diagnosis antara petugas rumah sakit dengan verifikator BPJS dapat menyebabkan pending terkait dengan klaim yang diajukan. Perbedaan dapat terjadi karna latar belakang Pendidikan pengetahuan antara DPJP dengan verifikator BPJS dalam penegaka diagnosis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan pending klaim BPJS pada pasien rawat inap adalah koding yang tidak sesuai, kelengkapan berkas, serta perbedaan pendapat dalam penegakan diagnosis antara DPJP dengan verifikator BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan* (BPJS Kesehatan, ed.). Jakarta.
- Indria Putri, A., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). Hubungan Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Terhadap Persetujuan Klaim Rawat Inap Coronavirus Disease 2019 Di Rs Universitas Sebelas Maret. *Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Muroli, C. J., Rahardjo, T. B. W., & Kodyat, A. G. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap Oleh BPJS Di RSAB Harapan Kita Jakarta Barat Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 4(2), 191–197.
- Nabila, S. F., Santi, M. W., Tabrani, Y., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 519–528.
- Oktamianiza, O., Reza, I. A., & Novita, D. (2022). Tinjauan Ketepatan Kode dengan Pending Klaim Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1), 37–46.
- Pardede, R. (2020). Kelengkapan Resume Medis Dan Keakuratan Kode Diagnosis Klaim Bpjs Rawat Inap Di RSUP Dr. M. Djamil Padang Indonesia. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 11(2), 300–309.
- Puspaningsih, M., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2022). Evaluasi Administrasi Klaim BPJS Kesehatan dalam Menurunkan Klaim Pending. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6), 7055–7064.
- Santiasih, W. A., Simanjorang, A., & Satria, B. (2022). Analisis Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rsd Dr. Rm Djoelham Binjai. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 7(2), 1381–1394.
- Valentina, & Halawa, M. N. S. (2018). Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3(2), 480–485.