



# Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates

Aprillia Maya Puspitasari\*, Rossalina Adi Wijayanti, Maya Weka Santi, Demiawan Rachmatta Putro Mudiono

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

\*Correspondence: Aprillia Maya Puspitasari  
Email: [aprilliamaya.am@gmail.com](mailto:aprilliamaya.am@gmail.com)

Received: 10-10-2023  
Accepted: 29-01-2024  
Published: 18-04-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak:** Rumah Sakit Umum Kaliwates akan melakukan pengajuan klaim setiap tanggal 10 bulan berikutnya, akan tetapi pada caturwulan 1 tahun 2022 terjadi pending klaim sebesar 6,57% dengan risiko berdampak pada arus kas rumah sakit. Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya pending klaim di Rumah Sakit Umum Kaliwates dengan menggunakan teori Harrington Emerson (man, method, machine dan money). Unsur man pada penelitian ini membahas mengenai pengetahuan petugas. Unsur method tentang mengenai ketesedian Standar Prosedur Operasional dan Berita Acara. Unsur machine mengenai penggunaan komputer. Terakhir unsur money, tentang dana yang ada di rumah sakit. Metode penelitian berupa penelitian kualitatif. Wawancara, observasi, serta dokumentasi dipilih untuk pengumpulan data. Hasil yang diperoleh mengenai penyebab terjadinya pending klaim, yaitu kurangnya sosialisasi Standar Prosedur Operasional dan kurangnya sosialisasi mengenai perubahan berita acara kesepakatan coding oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti pemberitahuan secara lisan ketika ada pertemuan rutin dan koordinasi jika terjadi perubahan berita acara kesepakatan coding.

**Katakunci:** Rumah Sakit, Pending, BPJS, Rawat Inap, Berita Acara

## Pendahuluan

Dewasa ini, Indonesia telah memiliki jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan keadilan dalam menerima pelayanan kesehatan. Jaminan kesehatan nasional tersebut dapat digunakan di rumah sakit yang menjadi fasilitas penyedia layanan kesehatan. Wujud dari jaminan kesehatan nasional yang ada di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan [1].

BPJS kesehatan yang ada ini akan melakukan pembayaran kepada pihak rumah sakit yang telah memberikan akomodasi kepada pasien peserta BPJS. Rumah sakit itu akan mendapatkan kompensasi sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan INA CBG's dari sekumpulan diagnosa penyakit dan tindakan yang telah dihitung rata-rata besar biaya pengeluarannya, jumlah biaya jasa yang diklaimkan tergantung dari kesesuaian hasil pengodean diagnosa di rekam medis pasien [2].

Pengajuan klaim yang dilakukan oleh rumah sakit tidak semuanya berhasil, beberapa rekam medis ada yang mengalami *pending* klaim atau penundaan pembayaran.

Beberapa kejadian *pending* klaim juga dapat disebabkan tidak tersedianya acuan yang tetap terkait dengan koding diagnosa dan tindakan, hal ini dikarenakan masih sering terjadi perbedaan persepsi antara dokter, petugas rekam medis, dan verifikator BPJS. Rekam medis klaim yang ditolak oleh BPJS dapat disebabkan koding, yaitu munculnya perbedaan persepsi kode diagnosa rumah sakit dan verifikator BPJS, sehingga dapat menimbulkan kejadian *pending* klaim BPJS di RSUD Tarakan [3].

Pelaksanaan klaim BPJS pada Rumah Sakit Umum Kaliwates berada di Unit JKN. Hasil yang didapatkan pada studi pendahuluan, Rumah Sakit Umum Kaliwates masih terjadi *pending* klaim BPJS rawat inap. Berikut data *pending* klaim yang terjadi di Rumah Sakit Umum Kaliwates yang disajikan dalam tabel 1:

**Tabel 1.** Data *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap Caturwulan 1 Rumah Sakit Umum Kaliwates Tahun 2022

No.	Bulan	<i>Pending</i> Klaim Rawat Inap		Persentase
		Jumlah Layak	Jumlah <i>Pending</i> Klaim	
1.	Januari	717	42	5,85%
2.	Februari	496	32	6,45%
3.	Maret	587	18	3,06%
4.	April	619	67	10,82%
Total		2.419	159	6,57%

Sumber: Data Primer Unit JKN Rumah Sakit Umum Kaliawates, 2022

Tabel 1 menunjukkan kejadian *pending* klaim caturwulan kesatu tahun 2022 Rumah Sakit Umum Kaliwates sebesar 6,57%, yang kemungkinan akan berdampak pada aliran keuangan dari Rumah Sakit Umum Kaliwates. Terjadinya klaim *pending* akan berdampak pada arus kas atau *cashflow* dari Rumah Sakit Umum Kaliwates yang digunakan untuk operasional rumah sakit. Rumah Sakit Nur Hidayah mengalami kejadian *pending* klaim rawat inap sebanyak 7% dari total rekam medis yang diklaimkan, sehingga berpengaruh besar terhadap *input* dana bagi rumah sakit [4].

*Pending* klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates disebabkan oleh beberapa hal seperti tidak terlampirnya hasil pemeriksaan penunjang pada rekam medis klaim, perbedaan persepsi antara koder, dokter, serta pihak BPJS, masih belum terdapat SOP pelaksanaan klaim BPJS rawat inap, dan terganggunya penyediaan dana untuk kegiatan klaim BPJS akibat aliran kas atau *cashflow* yang terhambat. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti mengambil judul “Analisis Penyebab *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates”, mengingat pentingnya klaim BPJS untuk pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian berupa penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami suatu kondisi yang ada di tempat penelitian dengan medeskripsikan secara

detail sesuai dengan yang terjadi ketika melakukan penelitian. Peneliti akan menguraikan penyebab terjadinya pending klaim BPJS dengan menggunakan unsur manajemen dari Harrington Emerson (*man, methods, machines, dan money*) [5].

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Subjek penelitian yang diperoleh sebanyak 10 informan, antara lain 1 orang kepala unit JKN, 2 petugas koder atau klaim BPJS rawat inap, 4 perawat rawat inap BPJS, 1 dokter penanggung jawab pelayanan, 1 kepala akuntansi, dan 1 komite medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates. Semua subjek penelitian telah menyetujui untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dengan mengisi informed consent penelitian.

### Metode Pengumpulan Data

Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juni 2022 sampai dengan Juni 2023. Wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi metode yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan menyesuaikan ketersediaan waktu dari informan rumah sakit dan tidak dilakukan *brainstorming*.

### Metode Analisis Data

Penelitian ini akan melakukan uji keabsahan data dengan menggunakan uji Kredibilitas (*Credibility*) atau disebut validitas internal, uji kredibilitas akan dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik[6]. Triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui keabsahan data mengenai pengetahuan, ketersediaan SOP, berita acara BPJS, komputer, dan dana. Triangulasi teknik dilakukan berdasarkan dengan teknik yang digunakan oleh peneliti, yaitu teknik wawancara untuk variabel *man, method, machine, dan money*. Teknik observasi dilakukan untuk variabel *method dan machine*. Dan teknik dokumentasi akan dilakukan pada variabel *man, method, machine, dan money*.

### Hasil dan Pembahasan

#### Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan Unsur *Man*.

##### a. Pengetahuan

Pengetahuan diartikan sebagai kumpulan informasi dengan tujuan yang berguna dan pengetahuan terdiri dari pengalaman, ide, wawasan, nilai-nilai, serta penilaian individu[7]. Pengetahuan petugas terkait dengan *pending* klaim BPJS berupa petugas mengetahui peraturan yang digunakan sebagai acuan untuk klaim BPJS. Petugas menyatakan jika terdapat peraturan terbaru, yaitu PMK No 3 tahun 2023 untuk tarif BPJS. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada informan sebagai berikut:

“...Peraturan yang paling terbaru terkait dengan perubahan tarif.”

### Informan 3

Petugas menyatakan jika terdapat peraturan terbaru mengenai BPJS, yaitu PMK No 3 tahun 2023 untuk tarif BPJS, petugas mengetahui peraturan terbaru dari grup yang diikuti sehingga memudahkan ketika akan mengajukan klaim BPJS. Selain itu, koder berpedoman ICD 10 versi lama dan ICD 9 CM dalam mengkoding diagnosa dan tindakan pasien rawat inap dan koder beracuan pada peraturan yang dikeluarkan oleh BPJS terkait dengan koding diagnosa. Pengkodean pada INA-CBG menggunakan ICD-10 revisi 2010 untuk kode diagnosis primer dan sekunder, sedangkan pengkodean tindakan pada INA-CBG beracuan ICD-9CM revisi 2010 [8].

Pengetahuan lain yang dibutuhkan oleh petugas dalam pelaksanaan klaim BPJS, yaitu mengenai persyaratan klaim, ketika persyaratan yang diajukan kurang akan berakibat pada *pending* klaim. Pengetahuan informan mengenai formulir dalam rekam medis yang digunakan untuk persyaratan klaim BPJS dikatakan baik. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari informan sebagai berikut:

*“Persyaratan berkas klaim BPJS untuk bisa dibilang lengkap harus memiliki beberapa berkas, harus ada SEP yang terbit, resume medis pasien harus ada, billing-billing dari layanan, pemeriksaan penunjang yang mendukung, catatan pemberian obat, dan halaman yang membutuhkan lampiran CPPT.”*

### Informan 1

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan jika pengetahuan petugas mengenai peraturan dan formulir persyaratan klaim secara keseluruhan dikatakan baik karena semua petugas yang menjadi informan dapat menjelaskan secara detail dan jelas sesuai dengan pemahaman mereka. Jadi, pengetahuan tidak menjadi penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates.

## **Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan Unsur Method.**

### a. Ketersediaan SOP

Standar Prosedur Operasional dapat diartikan sebagai langkah-langkah untuk menyelesaikan proses kerja suatu instansi atau perusahaan secara tertentu, adanya SPO membantu untuk menuntun pekerja dengan langkah benar dan terbaik bersama sesuai dengan stardar profesi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan[10]. Informan mengatakan kalau SPO tentang rekam medis sudah tersedia, akan tetapi pada unit JKN lebih mengarah kepada SPO klaim BPJS, proses pengerjaan klaim juga dengan mengikuti alur dari SPO yang sudah tersedia. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada informan sebagai berikut:

*“Ada kalo SPO tentang rekam medis, SPO yang ada di sini lebih kearah klaim BPJS itu sendiri.”*

### Informan 3

Rumah Sakit Umum Kaliwates menyediakan SPO untuk membantu mempermudah petugas dalam melaksanakan tugasnya, hal ini dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Observasi SPO Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates

No	Kegiatan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	SPO terkait dengan alur proses pengajuan klaim BPJS.	√		SPO terkait dengan alur proses pengajuan klaim BPJS, masih baru tersedia pada bulan Januari 2023.
2.	SPO terkait dengan pemberian koding diagnosa dan tindakan.	√		Tersedia untuk SPO pemberian kode diagnosa penyakit dan tindakan dengan menggunakan ICD 10 dan ICD 9 CM.
3.	SPO terkait dengan pengisian rekam medis rawat inap.	√		SPO pengisian rekam medis tersedia. Akan tetapi SPO tersebut berupa pengisian untuk masing-masing formulir.
4.	SPO terkait dengan analisa kelengkapan rekam medis rawat inap.	√		Tersedia untuk SPO analisa kelengkapan rekam medis rawat inap yang juga menjelaskan berapa lama rekam medis harus dilengkapi jika dilakukan pengembalian ke ruang rawat inap.

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2. menjelaskan jika SPO sudah tersedia di Rumah Sakit Umum Kaliwates berkaitan dengan klaim BPJS, akan tetapi masih terdapat petugas yang belum mengetahui bentuk dari SPO tersebut. SPO tentang pengisian rekam medis memang sudah tersedia, akan tetapi beberapa DPJP dan PPA lainnya masih belum mengisi secara lengkap dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kesadaran petugas [11]. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara mengenai sosialisasi dari SPO rekam medis kepada informan, didapatkan hasil sosialisasi SPO menurut 4 informan sudah terlaksana, akan tetapi 2 informan lain mengatakan belum ada. Serta 1 informan menyatakan jika untuk sosialisasi memang belum ada, tapi untuk kegiatan evaluasi kinerja ada paling tidak 3 bulan sekali. Hasil yang didapatkan mengenai sosialisasi SPO rekam medis dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

*“Belum ada kalau untuk saat ini.”*

#### Informan 6

Berdasarkan hasil yang diperoleh didapat jika petugas belum diberikan sosialisasi secara rutin terkait dengan SPO rekam medis dan klaim BPJS, sehingga masih terdapat petugas yang belum mengetahui SPO rekam medis dan klaim BPJS. Kurang tahunya petugas mengenai SPO yang ada dapat menyebabkan kejadian *pending* klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates.

#### b. Berita Acara

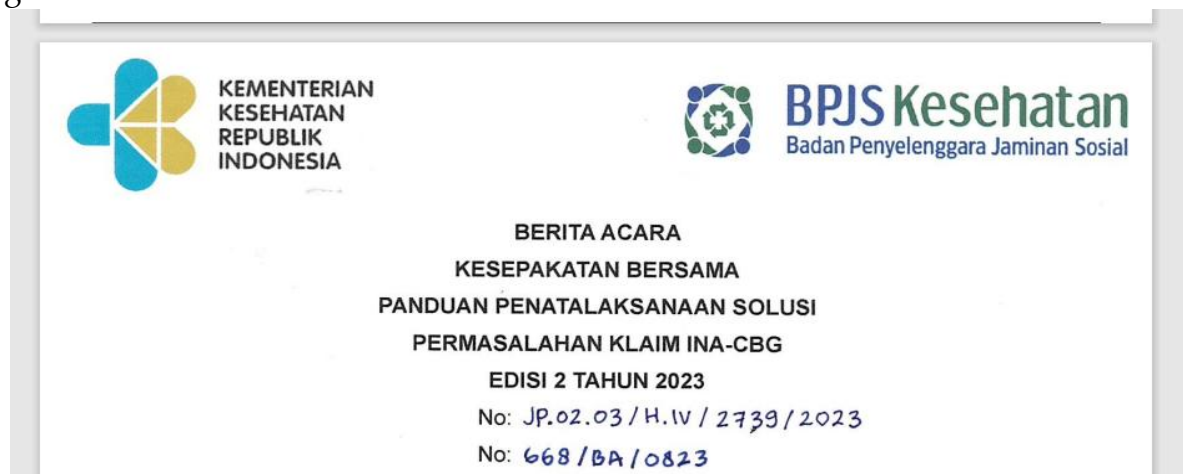
Berita acara jika dilihat dari segi hukum sebagai suatu dokumen administratif yang mempunyai nilai otentik yang dibuat oleh pejabat yang berwenang, dan ditinjau segi fungsional, berita acara sebagai dokumen resmi yang memuat segala

peristiwa, kejadian, dan situasi[12]. Penelitian yang telah dilakukan pada unit JKN, terdapat Berita Acara Kesepakatan BPJS mengenai koding penyakit pasien dari BPJS. Berita acara tersebut berisikan panduan mengenai solusi permasalahan klaim BPJS berkaitan dengan koding diagnosa, selain itu informan menyatakan beberapa kali berita acara mengalami perubahan, dan yang terbaru pada tahun 2023. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari informan 1 sebagai berikut:

*“Berita acara kesepakatan itu mengenai koding penyakit dari BPJS. ... Paling baru BA tahun 2023.”*

#### Informan 1

Informan menyatakan jika berita acara kesepakatan mengalami pembaruan terbaru pada tahun 2023. Contoh perubahan terbaru berita acara dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Berita Acara Kesepakatan Tahun 2023

Gambar 1 menunjukkan pembaruan berita acara tahun 2023 edisi ke 2. Perubahan yang terjadi sering kali tidak diketahui petugas rumah sakit, sehingga menyebabkan *terpendingnya* klaim BPJS yang diajukan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan 2 sebagai berikut:

*“Tidak ada kalo terkait dengan BA ini ya, jadi tiba-tiba saja berubah, tahunnya kalo *terpending* itu.”*

#### Informan 3

Adanya berita acara kesepakatan diharapkan mempermudah dalam proses koding, akan tetapi pernyataan dari informan dilapangan jika masih mengalami kesulitan terkait dengan perubahan yang terjadi tanpa adanya sosialisasi dan timbulnya perbedaan pendapat antara pihak rumah sakit dengan pihak BPJS. Rekam medis sebanyak 38 *terpending* akibat peraturan yang berubah-ubah dari pihak verifikator BPJS Kesehatan dan koder belum melakukan *update* informasi, sehingga menimbulkan perbedaan persepsi kode diagnosis dan tindakan[13]. Sehingga

kejadian *pending* BPJS yang terjadi di Rumah Sakit Umum Kaliwates dapat disebabkan oleh perubahan berita acara kesepakatan koding BPJS.

### **Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan Unsur *Machine*.**

#### a. Komputer

Komputer sebagai salah satu alat elektronik yang digunakan untuk mengolah data dengan cepat dan tepat, supaya dapat melakukan penyimpanan data input, memproses, dan menghasilkan output yang diinginkan pengguna [14]. Komputer di Rumah Sakit Umum Kaliwates sudah digunakan sesuai dengan tugas pokok setiap unit yang berkaitan dengan klaim BPJS. Hal ini disampaikan oleh 4 Informan yang menyatakan jika komputer yang ada di ruang rawat inap digunakan untuk kegiatan pengisian program mutu dan billing pasien. Lain halnya dengan pernyataan yang disampaikan oleh petugas rekam medis di unit JKN yang menyatakan jika komputer yang tersedia digunakan untuk semua proses klaim BPJS dan yang berkaitan dengan kebutuhan klaim. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan sebagai berikut:

*“Untuk pengisian program mutu, untuk billing pasien.”*

#### Informan 4

Informan 4 menyatakan jika komputer yang ada di ruang rawat inap digunakan untuk kegiatan pengisian program mutu dan billing pasien. Lain halnya dengan pernyataan yang disampaikan oleh petugas rekam medis di unit JKN:

*“Mengajukan klaim BPJS, membuka ICD.”*

#### Informan 3

Komputer yang tersedia sudah di unit JKN sudah memadai dan hanya diperlukan pembaruan untuk maksimalkan fungsi dari komputer tersebut. Terkait dengan perlunya ada pemabruan komputer, gangguan yang beberapa klai dirasakan oleh petugas di Unit JKN adalah server dari BPJS yang sempat tidak dapat diakses atau mengalami sedikit kendala. Server yang dimiliki BPJS sering mengalami down, sehingga menghambat ketika akan melakukan pengecekan keanggotaan pasien dan *bridging system* terpaku pada aplikasi SEP [15]. Komputer yang tersedia sudah membantu dalam menjalankan tugas sehari-hari, dan informan menyatakan jika kendala sangat jarang terjadi hanya seperti aplikasi INA CBG's yang saat ini digunakan tidak bisa diakses beberapa kali, tetapi tidak mempengaruhi klaim BPJS yang diajukan, sehingga tidak menimbulkan kejadian pending klaim. Jadi, dapat disimpulkan jika komputer yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates tidak menyebabkan kejadian pending klaim BPJS.

### **Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan Unsur *Money*.**

#### a. Dana

Rumah Sakit Umum Kaliwates ketersediaan dana diberikan oleh PT. Rolas Nusantara Medika berupa modal kerja. Modal kerja yang diberikan oleh PT. Rolas Nusantara Medika akan diolah dan disesuaikan secara mandiri oleh rumah sakit untuk mendanai operasional rumah sakit. Modal kerja sebagai besaran dana yang dimanfaatkan selama suatu periode laporan keuangan hanya untuk memperoleh pendapatan jangka pendek, berupa kas, persediaan, piutang (setelah dikurangi margin keuntungan), dan penyusutan aset tetap[16]. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan sebagai berikut:

*“Kalau dana yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates itu sifatnya dari modal kerja, jadi untuk pendanaan untuk operasional ya dari modal kerja itu.”*

#### Informan 9

Berkaitan dengan unit JKN yang memproses klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates, informan menyatakan jika tidak tersedia dana secara khusus untuk unit JKN. Setiap unit memiliki hak untuk mengajukan dana yang dibutuhkan unitnya ke pada bagian keuangan secara langsung dengan mengajukan surat permintaan dan bon permintaan Rumah Sakit Umum Kaliwates yang digunakan jika memerlukan barang-barang untuk kegiatan klaim BPJS.

Menurut informan kejadian pending klaim yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates tentunya mempengaruhi arus kas, akan tetapi bukan kas dari rumah sakit itu sendiri, melainkan kas dari PT. Rolas Nusantara Medika. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari informan sebagai berikut:

*“Tidak ada dana spesifik untuk satu unit,... Pending klaim juga pengaruhnya ke arus kas dari perusahaan, tapi itu tidak mengganggu proses pengajuan klaim di rumah sakit.”*

#### Informan 9

Terganggunya arus kas di PT. Rolas Nusantara Medika tidak mengganggu proses pengajuan klaim, gaji karyawan, kegiatan pelatihan petugas, maupun dana untuk kebutuhan lainnya. Sehingga dapat disimpulkan jika dana tidak menjadi penyebab terjadinya pending klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates. Dana yang harus disediakan Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta untuk membiayai gaji pegawai, peralatan yang dibutuhkan dan harus tersedia, akan tetapi tidak menyebabkan pending klaim BPJS[4].

### **Penentuan Upaya Perbaikan Penyebab Pending Klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates.**

Penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil yang menjadi penyebab terjadinya *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates peneliti akan memberikan upaya perbaikan, yaitu kurangnya sosialisasi mengenai SPO dan kurangnya sosialisasi ketika terjadi perubahan berita acara kesepakatan coding. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan 2 sebagai berikut:

“Kalo terkait dengan perubahan BA kadang tidak ada sosialisasi dari BPJS, tiba-tiba saja berubah.”

#### Informan 2

Berkaitan dengan SPO tentang pengisian dan pemrosesan rekam medis serta klaim BPJS supaya semua petugas mengetahui dan melakukan sesuai dengan SPO, sebaiknya rumah sakit melakukan sosialisasi dengan berbagai cara, seperti pemberitahuan secara lisan ketika ada pertemuan rutin, kemudian dengan meletakkan SPO pada SIMRS yang dapat diakses dengan mudah oleh petugas. Langkah yang dapat diambil ketika terjadi perubahan berita acara dengan yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi beberapa pihak adalah dengan komunikasi dan penyamaan persepsi. Upaya lain yang perlu dilakukan dengan melakukan sosialisasi atau koordinasi oleh pihak BPJS kepada rumah sakit jika terjadi perubahan berita acara kesepakatan coding, dengan demikian *pending* klaim akibat perbedaan persepsi coding dapat diminimalisir. Pihak BPJS Kesehatan harus terus melakukan koordinasi dan konfirmasi dalam proses klaim BPJS berkaitan dengan proses klaim dan regulasi baru, serta melakukan evaluasi kepada rumah sakit mengenai pembaruan dan kesesuaian panduan dengan Kemenkes dan ICD 10 serta ICD 9 CM[17].

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan mengenai analisis penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates, dapat diberikan kesimpulan bahwa Rumah Sakit Umum Kaliwates belum melaksanakan dengan baik sosialisasi terkait dengan SPO tentang rekam medis dan klaim BPJS. Kemudian BPJS Kesehatan belum melakukan sosialisasi mengenai perubahan berita acara kesepakatan coding jika terdapat pembaruan peraturan sehingga menyebabkan terjadinya perbedaan pendapat antara rumah sakit dan BPJS. Petugas rekam medis yang melakukan pengisian dan pemrosesan rekam medis, serta klaim BPJS sudah memiliki pengetahuan yang baik dan tidak menyebabkan kejadian *pending* klaim BPJS. Rumah Sakit Umum Kaliwates jika dilihat dari segi *machine* dan *money* yang ada, tidak menjadi penyebab *pending* klaim BPJS, karena pengelolannya telah baik.

#### Daftar Pustaka

- [1] S. Suprpto and A. A. Malik, “Implementasi Kebijakan Diskresi pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS),” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2019, doi: 10.35816/jiskh.v7i1.62.
- [2] M. T. Gifari and F. Ariyanti, “Analisis Persetujuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pasien Rawat Inap,” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 4, pp. 156–166, 2019, doi: 10.33221/jikm.v8i04.415.
- [3] S. Tambunan, D. H. Putra, L. Indawati, and P. Fannya, “Tinjauan Faktor Penyebab Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Tertunda di RSUD Tarakan,” *COMSERVA: Indonesian Journal of Community Services and Development*, vol. 1, no. 10, pp. 816–823, 2022, doi: 10.59141/comserva.v1i10.134.

- 
- [4] H. Rohman, W. Aris, and Susilowati, "Analisis Penundaan Pembayaran Klaim pada Sistem Vedika Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta," *Jurnal Wiyata*, vol. 8, no. 2, pp. 72–83, 2021.
- [5] I. F. Pratama, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Klaim Pending di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah," Skripsi, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia, 2021.
- [6] A. A. Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, vol. 12, no. 3, pp. 145–151, 2020, doi: 10.52022/jikm.v12i3.102.
- [7] G. V. R. K. Acharyulu, B. Metri, and L. K. V. Reddy, *Healthcare and Hospital Management: Contemporary Issues and Strategies*. New Delhi, India: Allied Publishers, 2014.
- [8] A. T. Iman and D. Barsasella, "Pengaruh Kodifikasi ICD-10 dan ICD-9-CM terhadap Klaim JKN Rawat Inap di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya," *Jurnal Persada Husada Indonesia*, vol. 6, no. 22, pp. 39–49, 2019.
- [9] R. J. Manaida, A. Rumayar, and G. D. Kandou, "Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado," *e-Journal Health*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2016.
- [10] D. Darianti, V. E. D. Dewi, and L. Herfiyanti, "Implementasi Digitalisasi Rekam Medis dalam Menunjang Pelaksanaan Electronic Medical Record di RS Cicendo," *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, vol. 4, no. 3, pp. 403–415, 2021, doi: 10.31850/makes.v4i3.975.
- [11] Erlindai, M. S. Sitorus, J. Christy, and Khairani, "Persyaratan Pengajuan Klaim BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2022," *Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 2, pp. 63–72, 2023.
- [12] F. Putra, "Urgensi Berita Acara Sidang dalam Sidang Perkara di Pengadilan Agama," Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, Metro, Indonesia, 2018.
- [13] N. D. Astuti and J. Tirto, "Tinjauan Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap," *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [14] M. Mustaridi, "Upaya Meningkatkan Kemampuan Guru dalam Menggunakan Komputer pada Pembelajaran Melalui Pelatihan TIK di SMK Negeri 1 Mesuji Raya," *Jurnal Edukasi: Kajian Ilmu Pendidikan*, vol. 6, no. 2, pp. 199–210, 2020, doi: 10.51836/je.v6i2.156.
- [15] L. W. Noviatry and Sugeng, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS di RS Panti Nugroho," *Jurnal Kesehatan Vokasional*, vol. 1, no. 1, pp. 22–26, 2016.
- [16] M. C. Ginting, "Peranan Modal Kerja dalam Meningkatkan Profitabilitas," *Jurnal Manajemen*, vol. 4, no. 2, pp. 187–196, 2018.

- 
- [17] W. A. Santiasih, A. Simanjourang, and B. Satria, "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di RSUD Dr. R. M. Djoelham Binjai," *Jurnal Healthcare Technology and Medicine*, vol. 7, no. 2, pp. 109–123, 2021.
- [18] A. A. Pratiwi, F. Erawantini, and G. Alfiansyah, "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 2, pp. 264–272, 2021, doi: 10.25047/j-remi.v2i2.1974.
- [19] G. Alfiansyah, F. Erawantini, and A. P. Wicaksono, "Analisis Ketepatan Kode Diagnosis Berdasarkan ICD-10 terhadap Klaim JKN," *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 1, no. 2, pp. 87–95, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i2.2058.
- [20] D. P. Mudiono, G. Alfiansyah, and F. Erawantini, "Faktor Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 3, pp. 357–366, 2021, doi: 10.25047/j-remi.v2i3.2224.
- [21] A. P. Wicaksono, F. Erawantini, and I. Nurmawati, "Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Retensi Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Jenggawah Kabupaten Jember," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 9, no. 4, pp. 737–746, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2021864795.
- [22] D. Darianti, V. E. D. Dewi, and L. Herfiyanti, "Implementasi Digitalisasi Rekam Medis dalam Menunjang Pelaksanaan Electronic Medical Record RS Cicendo," *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, vol. 4, no. 3, pp. 403–415, 2021, doi: 10.31850/makes.v4i3.975.
- [23] S. Nurcahyati, T. Herawati, and S. Setiatin, "Efektivitas Alih Media Berkas Rekam Medis Inaktif di Rumah Sakit Pertamina Cirebon," *Jurnal Wiyata*, vol. 8, no. 2, pp. 143–151, 2021.
- [24] A. Taryanto and L. N. Handayani, "Pengembangan Sistem Informasi Retensi Rekam Medis di Rumah Sakit Dustira Cimahi," *Jurnal E-Komtek*, vol. 3, no. 2, pp. 81–92, 2019, doi: 10.37339/e-komtek.v3i2.131.
- [25] M. T. Gifari and F. Ariyanti, "Analisis Persetujuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pasien Rawat Inap," *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 4, pp. 156–166, 2019, doi: 10.33221/jikm.v8i04.415.