

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di RS Baladhika Husada Jember

Rita Maulana¹, Gamasiano Alfiansyah², Novita Nuraini³, Veronika Vestine⁴

^{1,2,3,4}Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember
ritamaulana002@gmail.com, gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id, novita_nuraini@gmail.com,
veronikavestine@polije.ac.id

Keywords:

BPJS Kesehatan,
Claim,
Pending,
Performance

ABSTRACT

Claims are requests for payment of healthcare service costs by healthcare facilities to BPJS Kesehatan. Hospitals must complete the required documents according to BPJS verification procedures to avoid pending claims. The issue of pending claims still occurs at RS Tk.III Baladhika Husada Jember, with a pending rate of 11.4% from July to December 2023. This study aims to analyze the factors causing pending BPJS Kesehatan inpatient claims at RS Tk.III Baladhika Husada Jember using Robbins' Performance Theory. This qualitative study collected data through interviews, observations, documentation, and brainstorming. The study found that pending BPJS Kesehatan inpatient claims are caused by motivation factors (lack of a reward system), opportunity factors (absence of job descriptions, insufficient staff for casemix and TPPRI), and ability factors (staff with less than 5 years of experience, lack of knowledge about BPJS inpatient claims). The study concludes that the causes of pending BPJS Kesehatan inpatient claims are motivation, ability, and opportunity factors. Proposed improvements include creating job descriptions, regularly maintaining internet networks, recruiting new staff with medical record qualifications, and providing training to enhance staff knowledge.

Kata Kunci

BPJS Kesehatan,
Klaim,
Pending,
Rawat Inap,
Kinerja

ABSTRAK

Klaim merupakan permintaan pembayaran biaya pelayanan kesehatan oleh fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan. Rumah sakit harus melengkapi berkas sesuai prosedur verifikasi BPJS untuk menghindari *pending* klaim. Permasalahan *pending* klaim masih terjadi di RS Tk.III Baladhika Husada Jember, persentase *pending* pada bulan Juli-Desember 2023 yakni mencapai 11,4%. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di RS Tk.III Baladhika Husada Jember menggunakan Teori Kinerja Robbins. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan *brainstorming*. Penelitian menunjukkan bahwa *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap disebabkan oleh faktor *motivation* yakni tidak adanya sistem *reward* yang diterapkan, faktor *opportunity* disebabkan karena tidak adanya *job description*, kurangnya SDM untuk petugas *casemix* dan TPPRI, faktor *ability* disebabkan karena terdapat petugas yang memiliki pengalaman yang <5 tahun, kurangnya pengetahuan petugas *casemix* terkait pengajuan klaim BPJS rawat inap. Kesimpulan penelitian ini yaitu faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap dapat terjadi karena faktor *motivation*, *ability* dan *opportunity*. Upaya perbaikan yang ditetapkan antara lain membuat *job description*, melakukan *maintenance* terhadap jaringan internet secara berkala, melakukan rekrutmen petugas baru dengan kualifikasi rekam medis dan memberikan pelatihan kepada petugas untuk menambah ilmu.

Korespondensi Penulis:

Rita Maulana,
Politeknik Negeri Jember,
Jl. Mastrip Po. Box 164 Jember, Jawa Timur
Telepon : +6287757375003
Email: ritamaulana002@gmail.com

Submitted : 26-08-2024; **Accepted :** 26-09-2024
Published : 26-10-2024

Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC
BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Klaim merupakan permintaan pembayaran biaya pelayanan kesehatan oleh fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan [1]. Proses klaim ini memiliki peran penting bagi Rumah Sakit karena berfungsi sebagai penggantian biaya pasien yang telah menerima perawatan [2]. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yakni rumah sakit, berkewajiban untuk melengkapi dokumen klaim BPJS sebelum diajukan kepada pihak BPJS Kesehatan [3]. FKRTL mengajukan klaim secara kolektif kepada BPJS Kesehatan secara periodik dan lengkap setiap bulan setiap tanggal 10 bulan berikutnya dengan disertakan berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi sesuai dengan prosedur verifikasi BPJS Kesehatan [4]. Setelah melalui proses verifikasi, BPJS Kesehatan melakukan persetujuan klaim dan melakukan pembayaran atau penggantian biaya perawatan yang sesuai dengan tarif *Indonesia Case Base Groups* (INA-CBG'S) bagi berkas yang layak klaim.

Apabila terdapat berkas yang tidak layak klaim atau *pending* (*unclaimed*) maka berkas klaim akan dikembalikan ke rumah sakit untuk direvisi kembali. *Pending* klaim adalah pengembalian berkas klaim oleh BPJS Kesehatan kepada pihak rumah sakit karena terdapat syarat yang belum lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan BPJS sehingga perlu dilakukan revisi kembali [2]. Salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS adalah Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember. Rumah sakit ini merupakan institusi kesehatan di bawah Dankesyah 05.04.03 Malang yang terletak di Jl. PB. Sudirman Nomor 45 Jember, Jawa Timur. Hasil studi pendahuluan menunjukkan dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS rawat inap masih terdapat permasalahan *pending* berkas klaim BPJS rawat inap. Berikut merupakan data rekapitulasi *pending* berkas klaim BPJS pada Bulan Juli – Desember tahun 2023.\

Tabel 1. Data Rekapitulasi Berkas Klaim *Pending* RS Tk.III Baladhika Husada Jember Bulan Juli- Desember 2023.

Bulan	Berkas Klaim Rawat Inap			Berkas Klaim Rawat Jalan		
	Jumlah	<i>Pending</i>	%	Jumlah	<i>Pending</i>	%
Juli	1144	60	6,1	4461	191	4,2
Agustus	1191	89	7,4	5174	129	2,4
September	1237	106	8,5	4741	53	1,1
Oktober	1264	118	9,3	5094	49	0,96
November	1303	211	16,1	5110	21	0,41
Desember	1347	214	15,8	4774	22	0,46
Total	7486	798	11,4	29354	465	1,5

Sumber : Data Sekunder Tahun 2023

Tabel 1. menunjukkan bahwa persentase berkas klaim rawat inap dengan status *pending* yakni mencapai 11,4% dari jumlah berkas rawat inap yang diajukan sebanyak 7486 dan berkas rawat inap yang dikembalikan sebesar 798. Persentase klaim rawat inap *pending* lebih tinggi daripada klaim rawat jalan. Persentase tertinggi klaim rawat jalan *pending* terjadi pada bulan Juli (4,2%), sedangkan klaim rawat inap *pending* tertinggi terjadi pada bulan November (16,1%). Sehingga peneliti memilih untuk meneliti *pending* berkas klaim rawat inap berdasarkan hasil persentase yang diperoleh.

Pengembalian berkas klaim BPJS yang dilakukan oleh Verifikator BPJS kepada pihak Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dikarenakan terdapat ketidaksesuaian dengan ketentuan BPJS Kesehatan pada tahapan verifikasi seperti pada aspek administrasi, aspek medis, aspek coding dan alasan yang tidak diketahui.

Tabel 2. Alasan Pengembalian Berkas Klaim Rawat Inap RS Tk.III Baladhika Husada Jember

Bulan Pelayanan	Alasan <i>pending</i> berkas klaim rawat inap								Total Berkas <i>Pending</i>
	Aspek Administrasi		Aspek Medis		Aspek Koding		Alasan yang tidak diketahui		
	N	%	n	%	N	%	n	%	
Juli	23	38,3	5	5	34	56,6	0	0	60
Agustus	30	33,7	18	20,2	41	46	0	0	89
September	56	52,8	11	10,3	39	36,7	0	0	106
Oktober	3	2,5	3	2,5	71	60,1	41	34,7	118
November	70	33,1	4	1,8	137	64,9	0	0	211
Desember	119	55,6	15	7	80	37,8	0	0	214
Jumlah	301	37,7	46	5,7	402	50,3	41	5,1	798

Sumber : Data Sekunder Tahun 2023

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari 798 berkas *pending* klaim rawat inap pada Juli-Desember 2023, 37,7% disebabkan oleh aspek administrasi, 5,7% oleh aspek medis, 50,3% oleh aspek koding, dan 5,1% oleh alasan yang tidak diketahui. Hal ini diduga karena kinerja petugas yang kurang baik. Data menunjukkan bahwa gangguan sistem BPJS juga berkontribusi, dan petugas dapat mengajukan klaim ulang. Penelitian ini meneliti kinerja petugas dalam pengajuan klaim BPJS rawat inap di RS Tk.III Baladhika Husada Jember. Data alasan pengembalian klaim rawat inap tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar diduga karena adanya kinerja petugas yang kurang baik sehingga menyebabkan terjadinya *pending* berkas klaim BPJS rawat inap.

Dampak dari *pending* berkas klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit TK.III Baladhika Husada Jember berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yakni ditemukan adanya peningkatan beban kerja, karena petugas harus melakukan pekerjaannya sebanyak dua kali yaitu melakukan pengajuan klaim ulang. Masalah mengenai *pending* klaim ini tidak dapat dibiarkan sebab klaim BPJS rawat inap kemungkinan tidak dibayarkan oleh pihak BPJS Kesehatan jika melebihi batas waktu sehingga dapat merugikan rumah sakit [5]. *Pending* klaim BPJS tidak hanya berdampak pada aspek finansial rumah sakit tetapi juga dapat mempengaruhi kinerja petugas klaim BPJS Kesehatan. Salah satunya yakni berdampak terhadap kinerja koder karena koder harus mengkaji ulang kembali koding yang dikembalikan oleh pihak verifikator BPJS, sehingga mereka tidak dapat menangani banyak berkas seperti biasanya [6].

Kinerja dapat didefinisikan sebagai gambaran yang menunjukkan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi [7]. Robbins dalam Moehariono (2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi interaksi antara *ability* atau kemampuan (A), *motivation* atau motivasi (M) dan *opportunity* atau kesempatan (O) yang dinotasikan dengan Kinerja = f(AxMxO) [7]. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan faktor kinerja Robbins (2001) karena variabel-variabel pada teori tersebut berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, kemudian peneliti menggunakan metode *brainstorming* sebagai langkah upaya perbaikan kejadian *pending* berkas klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember. Berdasarkan analisis permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember.”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menjelaskan variabel yang diteliti yakni *motivation*, *opportunity*, dan *ability* pada kejadian *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di RS Tk.III Baladhika Husada Jember.

2.1 Jenis/ Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan cara menganalisis faktor penyebab *pending* berkas klaim BPJS rawat inap menggunakan teori kinerja Robbins yaitu *motivation* (Motivasi), *opportunity* (Kesempatan) dan *ability* (Kemampuan).

2.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan adalah 1 verifikator internal klaim BPJS rawat inap klaim rawat inap sebagai pelaksana untuk memverifikasi berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap sebelum dikirimkan ke pihak verifikator BPJS Kesehatan cabang jember, 1 kepala rekam medis sebagai

penanggung jawab dalam proses klaim yang memberikan arahan dan evaluasi terkait pelaksanaan klaim BPJS rawat inap, 1 DPJP sebagai dokter yang memberi asuhan terhadap pasien, menegakkan diagnosis dan tindakan serta mengisi *resume* medis secara lengkap, 3 petugas TPPRI sbagai petugas yang melakukan administrasi pendaftaran pasien BPJS rawat inap serta bertanggung jawab dalam penerbitan SEP dan 3 petugas *casemix* rawat inap sebagai pelaksana koding diagnosis dan tindakan serta *grouping* INA-CBGs.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dan *brainstorming* sebagai rencana perbaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Agustus 2023-Juni 2024.

2.4 Metode analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan menyajikan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Data kemudian disajikan serta dibandingkan dengan teori kinerja yang diterapkan terhadap petugas yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap.

2.5 Etika Penelitian

Penelitian ini telah lulus uji etik yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Persetujuan Etik (*Ethical Approval*) yang diterbitkan oleh Komisi Etik Politeknik Negeri Jember dengan nomor surat 327/PL17.4/PG/2024 sehingga penelitian ini layak untuk dilanjutkan dengan memperhatikan etika penelitian yang tidak merugikan peneliti dan informan.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim Rawat Inap Berdasarkan *Motivation* di RS Tk.III Baladhika Husada Jember

Faktor *Motivation* (Motivasi) dalam penelitian ini mencakup penghargaan yang diberikan kepada petugas yang sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember, serta *Punishment* (Hukuman) bagi petugas yang tidak memenuhi standar tersebut.

a. *Reward* (Penghargaan)

Reward (penghargaan) dalam penelitian ini merupakan motivasi agar petugas terdorong untuk bekerja dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja petugas menjadi lebih tinggi agar tidak terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember. Berikut merupakan hasil penelitian terkait *reward* yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“*Reward* waktu tidak terjadi *pending* klaim nggak ada.” (Informan 1)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat *reward* yang diberikan kepada petugas ketika tidak terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap. Pemberian motivasi dalam bentuk *reward* perlu dilakukan bagi petugas yang berkaitan dengan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap agar tidak terjadi *pending* klaim karena *reward* tersebut dapat mendorong motivasi dalam diri petugas. Sejalan dengan Nuraini dkk., (2019) yang menunjukkan bahwa tidak adanya *reward* yang diberikan kepada petugas terhadap hasil kinerja yang baik dalam pengelolaan berkas persyaratan klaim BPJS dapat menyebabkan kurangnya motivasi petugas dalam melakukan pelaksanaan pengelolaan berkas persyaratan klaim BPJS rawat inap yang menyebabkan kinerja petugas tidak maksimal [8].

b. *Punishment* (Hukuman)

Punishment merupakan hukuman atau sanksi yang diberikan kepada pegawai secara sadar ketika terjadi pelanggaran, dengan tujuan agar pegawai tidak mengulangi kesalahan tersebut (Ruslan dkk., 2018). Jika *reward* merupakan motivasi dalam bentuk yang positif, maka *punishment* adalah motivasi dalam bentuk yang negatif. Berikut merupakan hasil penelitian terkait *punishment* yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“*Punishment* disini ada, ya sebatas teguran saja.” (Informan 2)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa terdapat *punishment* yang diberikan berupa teguran ketika terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap dan ketika terjadi kesalahan pada saat

melakukan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan Rawat Inap yakni terhadap petugas pendaftaran dan petugas *casemix* baik dalam aspek administrasi dan aspek koding BPJS Kesehatan Rawat Inap. Level *punishment* tersebut termasuk ke dalam golongan ringan karena hanya berupa teguran. Sejalan dengan Rivai (2014) dalam Wijaya (2021) yang menjelaskan bahwa hukuman ringan dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, dan pernyataan tidak puas secara tertulis kepada karyawan yang bersangkutan [9].

Ruslan dkk., (2018) yang menyatakan bahwa pemberian *punishment* yang tepat kepada petugas yang melakukan kesalahan dapat meningkatkan kesadaran mereka untuk tidak melakukan kesalahan yang sama, sehingga akan berdampak positif pada peningkatan kinerja [10]. Namun perlu diperhatikan bahwa walaupun *punishment* berperan sebagai pendorong, hukuman yang diberikan kepada petugas harus tetap proporsional dengan kesalahan yang dilakukan. Kesalahan ringan yang dilakukan oleh petugas seharusnya tidak menghasilkan sanksi yang berat.

3.2 Analisis Faktor Penyebab *Pending Klaim Rawat Inap Berdasarkan Opportunity* di RS Tk.III Baladhika Husada Jember

a. *Job Description*

Job description merupakan informasi tertulis tentang uraian tugas, tanggung jawab, kondisi pekerjaan dan hubungan pekerjaan. Berikut merupakan hasil penelitian terkait *job description* yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“*Jobdesk ada untuk petugas pendaftaran, koding dan petugas entry untuk verifikator internal tidak ada.*” (Informan 1)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tidak ada *job description* untuk petugas verifikator internal dan petugas *casemix* selain itu dari hasil observasi peneliti *job description* di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada bersifat umum dan mencakup untuk semua unit seperti pada unit pendaftaran tanpa memberikan penjelasan yang rinci dan terpisah untuk sub unit pendaftaran rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. *Job description* yang rinci diperlukan agar aktivitas setiap petugas dapat terorganisir dengan baik.

Sehingga dalam hal ini *job description* yang ada di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember perlu diperbaharui serta menyediakan *job description* bagi petugas verifikator, petugas *casemix* BPJS Rawat Inap dan petugas TPPRI agar tidak terjadi *pending klaim*. Sejalan dengan hasil penelitian Alvianitasari dkk., (2018) dalam Hanisah dkk., (2023) yang menyatakan bahwa perlunya memperbaharui *job description* dapat dilakukan dengan meninjau *job description* yang ada saat ini [11]. *Job description* harus mempertimbangkan enam kualifikasi yakni sistematis, jelas, ringkas, tepat, berprinsip, dan akurat.

b. Fasilitas

Fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang digunakan serta dipakai dalam bentuk sarana yang dapat menunjang pekerjaan sehingga dapat membantu menyelesaikan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember seperti komputer, jaringan internet, *printer*, *scanner* dan Aplikasi penunjang proses klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap diantaranya SIMRS, v-claim dan e-claim serta ketersediaan ICD 9 dan ICD 10. Berikut merupakan hasil penelitian terkait fasilitas yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“*Kalau untuk ketersediaan ya semuanya sudah cukup terkait fasilitas, nggak ada kendala dari aplikasinya hanya jaringannya yang trouble.*” (Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas untuk petugas yang berkaitan dengan pengajuan klaim sudah tersedia dan mencukupi. Berbagai perangkat elektronik seperti komputer, *printer*, *scanner*, serta akses internet dan aplikasi untuk pengajuan klaim BPJS rawat inap telah tersedia. Namun masih terdapat kendala dari jaringan internet pada unit pendaftaran rawat inap dan *casemix* yang dapat menghambat kinerja petugas yakni menghabiskan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan tugas. Dalam situasi tersebut petugas pendaftaran rawat inap melakukan upaya dengan segera melaporkan kendala kepada petugas IT sehingga kendala dapat cepat teratasi dan kinerja petugas dapat kembali normal.

c. SOP

Standard Operating Procedure atau *SOP* merupakan kebijakan yang jelas mengenai tata cara atau tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses pekerjaan tertentu. *SOP* berperan dalam menciptakan sistem dan proses kerja yang berurutan, terorganisir, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berikut merupakan hasil penelitian terkait SOP yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“SOP tidak ada, cuma peraturan BPJS kan sudah jelas jadinya kita tidak bikin SOP.” (Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tidak terdapat SOP untuk pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap. Walaupun tidak ada SOP yang mengatur pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap petugas *casemix* menggunakan pedoman dari BPJS Kesehatan hal ini menjadi alasan mengapa petugas tidak membuat SOP terkait pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap.

Petugas *casemix* menyatakan bahwa tidak ada dampak yang signifikan terkait dengan ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam komunikasi dan kinerja petugas karena mereka sudah menggunakan pedoman dari BPJS. Pedoman yang rinci dapat membantu petugas dalam mengelola dokumen klaim yang kompleks dalam pengajuan klaim BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah mengikuti aturan dan prosedur yang diterapkan oleh BPJS agar tidak terjadi kesalahan atau kebingungan dalam komunikasi dan pengelolaan klaim. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Triatmaja dkk., (2022) yang menyatakan bahwa tidak adanya SOP dapat mempengaruhi berjalannya komunikasi efektif antar petugas [12].

d. Jumlah SDM

Sumber Daya Manusia merupakan komponen utama dalam melaksanakan pekerjaan sehingga diperlukan penentuan SDM yang tepat agar petugas berkinerja sesuai dengan tupoksi dan tidak terjadi beban kerja yang tinggi, hal ini agar petugas dapat berkinerja tinggi sehingga tidak terjadi *pending* klaim. Berikut merupakan hasil penelitian terkait jumlah SDM yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“Jumlah petugas *casemix* dan TPPRI kurang mencukupi.” (Informan 1)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kurangnya SDM di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dalam menangani proses klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap. Hal ini dapat diketahui dari hasil observasi yakni kurangnya jumlah SDM untuk petugas *casemix* dan petugas TPPRI. Jumlah untuk petugas entri sejumlah 2 orang. Petugas entri bertugas menginput berkas pengajuan klaim ke dalam *software* Inacbg's, mencetak dan melampirkan laporan individual pasien pada berkas pengajuan klaim, mencetak rekapitulasi pasien berdasarkan Inacbg's pertanggal pelayanan dan melakukan impor data dalam bentuk TXT yang terdapat dalam *software* Inacbg's serta menyerahkan berkas pengajuan klaim beserta lembar pengajuan klaim kepada petugas verifikasi BPJS. Petugas verifikator internal sejumlah 2 orang, petugas verifikator internal bertugas memastikan kelengkapan dari berkas klaim BPJS sebelum dikirimkan ke BPJS sehingga klaimnya bisa diproses secara cepat dan efisien. Petugas yang melakukan *download* sejumlah 2 orang, petugas tersebut bertugas untuk mengunduh berkas dalam format teks (TXT) dari BPJS Kesehatan. Petugas ini bertanggung jawab untuk mengunduh hasil keluaran aplikasi EKLAIM INACBG v5 dalam format TXT. Jumlah SDM tersebut kurang mencukupi sehingga berdampak terhadap proses pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap.

Hal ini sejalan dengan Listiyawati dan Wijayanti (2022) jika kualitas dan kuantitas petugas tidak memadai, maka akan berdampak pada penundaan dalam penyelesaian klaim [13]. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan terpenuhinya jumlah petugas rekam medis yang sesuai berdasarkan deskripsi pekerjaan di setiap unit dapat membuat pelayanan menjadi lebih maksimal [14].

3.3 Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim Rawat Inap Berdasarkan *Ability* di RS Tk.III Baladhika Husada Jember

a. Pendidikan

Konteks pendidikan dalam penelitian ini merujuk pada tingkat pendidikan formal terakhir yang telah dicapai oleh petugas yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika husada jember termasuk dokter, verifikator internal, kepala rekam medis, petugas *casemix* dan petugas TPPRI. Berikut merupakan hasil penelitian terkait pendidikan yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“Untuk yang berkaitan dengan pengajuan klaim disini, semua lulusan D4 rekam medis.” (Informan 1)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan DPJP, petugas *casemix* dan verifikator internal sudah sesuai yaitu lulusan dokter spesialis dan D4 rekam medis. Sementara itu, petugas pendaftaran rawat inap memiliki latar belakang pendidikan terakhir yang tidak sesuai yakni SMA, SMK dan D4 Teknik Informatika. Hal ini tidak sesuai dengan PMK Nomor 312

Tahun 2020 tentang Standar Profesi Rekam Medis yang menyatakan bahwa kualifikasi pendidikan rekam medis adalah Diploma III (tiga) rekam medis dan informasi kesehatan, Diploma IV (empat) dan Sarjana I Manajemen Informasi Kesehatan [15].

Petugas TPPRI tidak menjadi faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap berdasarkan subvariabel pendidikan. Hal ini karena walaupun petugas TPPRI bukan dari lulusan rekam medis petugas TPPRI memiliki pengetahuan yang baik tentang pendaftaran pasien BPJS Rawat Inap dan tidak memiliki peran langsung dalam pengajuan klaim karena hanya memiliki tugas untuk penerbitan SEP BPJS Kesehatan Rawat Inap. Hal ini tidak sejalan dengan Ritonga (2016) yang menjelaskan bahwa pendidikan yang tidak sesuai pada petugas rekam medis dapat berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan yang kurang baik [16].

b. Pengalaman

Pengalaman kerja merupakan lama waktu seseorang dalam bekerja di tempat kerja sejak diterima di tempat kerja hingga sekarang [17]. Konteks pengalaman kerja pada penelitian ini merujuk pada lama tahun bekerja untuk petugas yang berhubungan dengan proses pengajuan klaim BPJS pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Berdasarkan hasil wawancara kepada seluruh informan yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember tentang masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Pengalaman Kerja Informan

No	Informan	Pengalaman Kerja	Unit Kerja
1	Informan 1	10 Tahun	Unit RM
2	Informan 2	5 tahun	Unit RM
3	Informan 3	1 tahun	Unit RM
4	Informan 4	7 bulan	Unit RM
5	Informan 5	1,5 Tahun	DPJP
6	Informan 6	32 tahun	Unit RM
7	Informan 7	5 tahun	Unit RM
8	Informan 8	2 bulan	Unit RM

Tabel 3.1 tersebut menunjukkan bahwa informan yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun adalah informan 1, 2, 6 dan 7 sedangkan pengalaman kerja kurang dari 5 tahun adalah informan 3, 4, 5 dan 8. Petugas menyatakan bahwa pengalaman kerja seseorang sangat penting dan berkaitan dengan kinerjanya dalam hasil penelitian melalui kutipan wawancara berikut:

“Iya pengalaman kerja atau masa kerja itu berpengaruh, kalau sudah berpengalaman pasti lebih tau apa saja yang dapat menyebabkan pending jadinya dapat meminimalisir.” (Informan 1)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa lamanya pengalaman kerja berpengaruh dengan kinerja seseorang karena petugas yang berpengalaman biasanya lebih mengetahui dan mampu menangani situasi yang sulit pada saat melakukan pekerjaan karena petugas telah menghadapi berbagai tantangan dan belajar dari pengalaman sehingga mampu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin muncul selama proses klaim seperti ketidaksesuaian data atau kesalahan administratif yang dapat menyebabkan klaim menjadi tertunda atau *pending* dibandingkan dengan petugas yang memiliki pengalaman kerja baru beberapa bulan saja.

Hasil wawancara dengan petugas *casemix* dan kepala rekam medis menunjukkan bahwa semakin lama pengalaman kerja berpengaruh dengan kinerja seseorang karena petugas yang berpengalaman biasanya lebih mengetahui dan mampu menangani situasi yang sulit pada saat melakukan pekerjaan karena petugas telah menghadapi berbagai tantangan dan belajar dari pengalaman sehingga mampu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin muncul selama proses klaim seperti ketidaksesuaian data atau kesalahan administratif yang dapat menyebabkan klaim menjadi tertunda atau *pending* dibandingkan dengan petugas yang memiliki pengalaman kerja baru beberapa bulan saja.

c. Pengetahuan

Pengetahuan menurut merupakan suatu informasi dalam bidang tertentu yang dimiliki oleh seseorang [18]. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa petugas *casemix* memiliki pengetahuan kurang baik tentang alur pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap, mengetahui alur entri klaim BPJS

Kesehatan dan kodifikasi tindakan, sedangkan petugas verifikator internal memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang alur verifikasi berkas klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap dan kelengkapan berkas klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap sedangkan dokter mengetahui bahwa *resume* medis harus terisi lengkap karena menjadi syarat pengajuan klaim. Sedangkan petugas TPPRI telah memahami cara penerbitan SEP dan syarat pendaftaran untuk pasien BPJS Kesehatan. Hal ini dapat diketahui dari kutipan wawancara sebagai berikut:

“*Resume medis adalah bukti tulisan hitam diatas putih yang mencerminkan pasien itu masuk dengan keluhan apa, kemudian dokter sudah melakukan apa, diagnosisnya apa, follow up untuk pasiennya apa kemudian tindakannya apa kemudian saya acc KRS. Intinya kesimpulan dari seluruh perawatan pasien dari awal hingga akhir.*” (Informan 5)

“*Langkah untuk menerbitkan SEP langsung kita masukkan nomor BPJS si pasien di aplikasi v-claim jika BPJS aktif langsung bisa cetak SEP, jika BPJS pasien tidak aktif atau ada denda, kita memberitahu kepada pasien bahwa BPJS nya non aktif, jika BPJS nya ada denda kita juga menjelaskan kepada pasien agar denda tersebut segera dibayarkan ketika sudah masuk dalam kamar perawatan.*” (Informan 8)

Pengetahuan informan ini sangat penting dalam proses pengajuan klaim BPJS Kesehatan karena pengetahuan dan pemahaman yang baik dari petugas dapat memastikan proses tersebut berjalan dengan lancar agar tidak terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap. Sejalan dengan Setyorini dkk., (2021) yang menyampaikan bahwa pengetahuan kerja merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam sebuah organisasi [19]. Individu atau karyawan (Sumber Daya Manusia) yang tidak memiliki atau hanya sedikit memiliki pengetahuan, akan menghambat keberhasilan suatu institusi, organisasi, atau instansi. Oleh karena itu, setiap karyawan harus melakukan pemeliharaan, pengembangan, dan senantiasa harus selalu menambah pengetahuannya.

d. Pelatihan

Pelatihan adalah proses penting yang dirancang untuk membantu karyawan dalam menguasai keterampilan khusus. Tujuan utamanya adalah untuk memperbaiki kekurangan yang mungkin ada dalam pelaksanaan tugas pekerjaan mereka [20]. Berikut merupakan hasil penelitian terkait pelatihan yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara dengan salah satu informan:

“*Pernah diberikan, pelatihan di luar biasanya tentang pelatihan koding dan manajemen.*” (Informan 1)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa petugas mendapatkan pelatihan terkait pelaksanaan klaim BPJS Kesehatan yakni pelatihan koding dan manajemen *casemix* pelatihan tersebut sangat penting bagi petugas karena dapat menambah ilmu baru yang dapat membantu dalam melaksanakan pekerjaan. Dampak pelatihan tersebut adalah dapat menambah ilmu mengenai penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan dan apa saja yang harus dilakukan pada saat terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan sehingga dapat meningkatkan kinerja petugas karena sudah mendapatkan pengetahuan dari pelatihan. Pelatihan ini juga dapat membantu petugas *casemix* untuk memahami dan mengikuti prosedur serta regulasi BPJS Kesehatan yang terkini dan relevan.

Hal ini sejalan dengan Kemenkes 2020 tentang Standar Profesi Ahli dalam Pranayuda dkk., (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan harus ditingkatkan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan perkembangan ilmu dan teknologi yang diselenggarakan oleh organisasi profesi atau lembaga terakreditasi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan [21]. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk mencegah pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan memberikan pelatihan khusus untuk petugas rekam medis serta peningkatan kualitas SDM [22].

3.4 Menyusun Rencana Perbaikan terhadap Masalah *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di RS Tk.III Baladhika Husada Jember dengan Menggunakan *Brainstorming*

Penyusunan upaya penyelesaian masalah *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dilakukan dengan metode *brainstorming*. Kegiatan ini terbagi menjadi dua sesi, yaitu pada Selasa, 28 Mei 2024, dan Kamis, 30 Mei 2024. Pada kegiatan ini informan penelitian berperan sebagai peserta dalam kegiatan *brainstorming* untuk menemukan solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah *pending* klaim sedangkan peneliti berperan sebagai fasilitator yang memandu proses *brainstorming* dan memastikan semua informasi terdokumentasi dengan baik

Tabel 4. Hasil *Brainstorming*

No	Variabel Penelitian	Masalah	Rencana Perbaikan
1	<i>Motivation</i>	Tidak adanya <i>reward</i> yang diberikan kepada petugas yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap	Melakukan sistem <i>reward</i> agar dapat memotivasi petugas seperti pujian atau insentif agar terdapat peningkatan kinerja sehingga tidak terjadi <i>pending</i> klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap.
2	<i>Opportunity</i>	Tidak adanya <i>job description</i> untuk petugas verifikator, petugas TPPRI dan petugas <i>casemix</i> .	Membuat <i>job description</i> yang jelas dan spesifik untuk petugas verifikator, petugas TPPRI, dan petugas <i>casemix</i> .
3	<i>Opportunity</i>	Jaringan internet yang tidak stabil.	a. Melakukan <i>upgrade</i> pada kecepatan jaringan. b. Melakukan <i>maintenance</i> terhadap jaringan internet secara berkala.
4	<i>Opportunity</i>	Kurangnya SDM untuk petugas <i>casemix</i> dan petugas TPPRI.	a. Mengusulkan pergeseran karyawan atau <i>rolling system</i> dari unit lain yang memiliki kompetensi ke bagian tersebut serta melalui pelatihan dan sosialisasi yang lebih lanjut untuk memastikan kesesuaian karyawan dengan tugas dan tanggung jawab baru. b. Melakukan rekrutmen petugas baru untuk menambah jumlah SDM yang berkualifikasi lulusan rekam medis.
5	<i>Ability</i>	Terdapat petugas <i>casemix</i> dan petugas TPPRI yang memiliki pengalaman kurang dari 5 tahun sehingga memiliki pengetahuan yang kurang baik terkait pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap.	a. Memberikan pelatihan kepada petugas yang bersangkutan untuk menambah ilmu. b. Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi. <i>Monitoring</i> dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dengan membentuk <i>group chat</i> untuk mengetahui kendala yang dihadapi petugas saat bekerja, serta melakukan evaluasi yang sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi masalah yang dihadapi. c. Meningkatkan koordinasi dengan bagian lain yang berkompeten untuk mendapatkan bantuan dan dukungan dalam mengatasi masalah yang dihadapi pada saat melakukan pekerjaan.

4. KESIMPULAN

a. Faktor *Motivation*

Tidak terdapat *reward* berupa pujian dan insentif yang diberikan kepada petugas yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap.

b. Faktor *Opportunity*

Tidak terdapat *job description* untuk petugas TPPRI, verifikator internal dan petugas *casemix*. Terdapat fasilitas yang menghambat kinerja yaitu jaringan internet yang lambat dan jumlah SDM yang kurang untuk petugas TPPRI dan petugas *casemix*.

c. Faktor *Ability*

Kurangnya pengetahuan petugas *casemix* terkait pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap yang berkaitan dengan pengalaman yang dimiliki oleh petugas <5 tahun.

d. Upaya rekomendasi penyelesaian dari faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember yaitu membuat *job description* yang jelas untuk verifikator

internal, petugas TPPRI, dan petugas *casemix*, melakukan *upgrade* dan *maintenance* kecepatan jaringan secara berkala, melakukan rekrutmen petugas baru untuk menambah jumlah SDM dari lulusan rekam medis untuk petugas *casemix* dan petugas TPPRI serta memberikan pelatihan yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap kepada petugas yang bersangkutan untuk menambah ilmu

Saran

1. Pihak Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dapat menerapkan sistem *reward* berupa pujian atau insentif ketika tidak terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap untuk petugas yang berkaitan dengan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap.
2. Pihak Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dapat membuat *job description* yang jelas dan spesifik untuk verifikator, petugas TPPRI, dan petugas *casemix*.
3. Pihak Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dapat melakukan *upgrade* dan *maintenance* kecepatan jaringan secara berkala.
4. Pihak Rumah Sakit Tk.III Baladhika Husada Jember dapat melakukan rekrutmen petugas baru untuk menambah jumlah SDM dari lulusan rekam medis di unit TPPRI dan *casemix*.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan kegiatan yang bertujuan untuk mengurangi jumlah klaim yang dikembalikan.

REFERENSI

- [1] BPJS Kesehatan, "Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 3 Tahun 2017,"
- [2] E. K. Kurnia and Mahdalena, "Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X Periode Triwulan I Tahun 2022.,"
- [3] S. Suliantoro, "Analisis Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Bangsal Sadewa RSUD Saptosari, Gunungkidul, Yogyakarta,"
- [4] BPJS Kesehatan, "User Manual Aplikasi VClaim v. 1.4.0,"
- [5] A. Heryana and Wahyudi, "Analisis beban kerja petugas pemberkasan klaim JKN rawat inap RS Premier Jatinegara 2019,"
- [6] L. Indawati, "Analisis Akurasi Koding Pada Pengembalian Klaim BPJS Rawat Inap Di RSUP Fatmawati Tahun 2016,"
- [7] Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Revisi. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.
- [8] N. Nuraini, R. A. Wijayanti, F. Putri, G. Alfiansyah, A. Deharja, and M. W. Santi, "Optimalisasi Manajemen Penanganan Klaim Pending Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Citra Husada Jember,"
- [9] L. F. Wijaya, "Sistem Reward dan Punishment sebagai Pemicu dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan,"
- [10] M. Ruslan, R. Jonathan, and E. A. Lau, "Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur,"
- [11] Hanisah, A. Ainy, and I. S. Budi, "A Position Analysis of BPJS Claims Administration Officers and Verifiers (Case Study: Jambi Province Regional Mental Hospital),"
- [12] A. B. Triatmaja, R. A. Wijayanti, and N. Nuraini, "Tinjauan Penyebab Klaim Pending Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsu Haji Surabaya,"
- [13] Listiyawati and R. A. Wijayanti, "Faktor Penyebab Pending Claim Ranap Jkn Dengan Fishbone Diagram Di Rsup Dr Kariadi,"
- [14] S. F. Nabila, M. W. Santi, Y. Tabrani, and A. Deharja, "Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo,"
- [15] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 312 tahun 2020 tentang Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan,"
- [16] Z. A. Ritonga, "Tingkat Pengetahuan Petugas Rekam Medis Sinar Husni Medan,"
- [17] S. Syamsul, R. Ardiansyah, and H. Mursidah, "YUME : Journal of Management Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Abstrak,"
- [18] W. Setyorini, S. Khotimah, and M. Rafi', "Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Master Print Pangkalan Bun," *J. Magenta*, vol. 9, no. 2, pp. 45–52, 2021.
- [19] S. Wahyuni, "Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan," no. April, p. 16, 2019.
- [20] B. Pranayuda, I. Haryanti, Y. Utomo, and H. Madiistriyatno, "Analisis Penyebab Pending Klaim Pasien Bpjs Kesehatan dalam Pengajuan Klaim di Rumah Sakit Umum Persahabatan,"
- [21] U. Nurjanah and S. Wuryanto, "Faktor Penyebab Ketidak Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur di Rumah Sakit Condong Catur tahun 2017,"