

**ANALISIS FAKTOR KLAIM PENDING
PADA BALAI PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN SOSIAL (BAPEL
JAMKESSOS) DIY**

Shinta Intan Nuraida¹, Muhammad Syamsu Hidayat²

Public Health Departement, Faculty of Public Health

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Email: shintaintan08@gmail.com

ABSTRACT

Background: *Universal Health Insurance called “Jamkesta” in Special Region of Yogyakarta is organized by Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY. Bapel Jamkessos DIY receives claims from Health Service Providers which are sent every month and then verifies the claims. After the claim verification process, there are three categories: eligible, pending and ineligible claims. In 2022, it was found out that there were 62 pending claims out of 12,262 claims submitted by Health Service Providers. This research aims to determine the factors of pending claims at Bapel Jamkessos DIY based on man, money, methods, machines, materials aspects.*

Method: *This type of research is qualitative research with a case study research design. Determining research subjects was carried out using a purposive sampling technique. The research subjects were four people from Bapel Jamkessos DIY, one source triangulation person and two officers in charge of Bapel Jamkessos claims at Health Service Provider/*

Results: *The factor of pending claims in Bapel Jamkessos DIY based on the man aspect is the difference in understanding between the medical verifier and the coder / person in charge of claims at the hospital which can lead to inaccurate diagnosis codes and procedure codes. There are no factors that cause pending claims based on the aspect of money. Based on the methods aspect, there are also no pending claim factors found because there already have Standard Operating Procedure (SOP) of Claim Verification and it is running well but there is no separate Standard Operating Procedure (SOP) related to pending claims. Based on the machine aspect, there was no pending claim factor, but the use of applications when an error occurs can be an inhibiting factor in the claim process. Meanwhile, based on material aspects, it includes incomplete evidence supporting diagnoses and procedures, incomplete filling out of claim files, discrepancies between claim files and proof of health service.*

Conclusion: *There are factors causing pending claims based on the aspects of man and material, namely the difference in understanding between the medical verifier and the coder / person in charge of claims at the hospital and the incompleteness of the claim file. No pending claim factors were found based on aspects of money, methods, and machines.*

Keywords: *pending claim, 5M management aspect, claims, health insurance*

INTISARI

Latar Belakang: Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesta) di DIY diselenggarakan oleh Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY. Bapel Jamkessos DIY menerima klaim pelayanan dari PPK/ Pemberi Pelayanan Kesehatan yang dikirimkan setiap bulannya dan selanjutnya dilakukan verifikasi klaim. Setelah proses verifikasi klaim terdapat klaim layak, pending dan tidak layak. Pada tahun 2022 ditemukan adanya 62 berkas pending dari 12.262 berkas klaim yang diajukan oleh PPK. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor klaim pending pada Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *man, money, methods, machine, material*.

Metode: Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian *case study*. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu empat orang dari seksi pelayanan jaminan kesehatan di Bapel Jamkessos DIY, satu orang triangulasi sumber dan dua petugas penanggung jawab klaim bapel jamkessos di PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan).

Hasil: Faktor klaim pending pada Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *man* yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikasi medis dengan koder/ penanggung jawab klaim di rumah sakit yang dapat menyebabkan ketidaktepatan kode diagnosa dan kode tindakan. Tidak ditemukan adanya faktor penyebab klaim pending berdasarkan aspek *money* dan aspek *methods*. Sudah terdapat SOP Verifikasi Klaim dan sudah berjalan dengan baik namun belum ada SOP tersendiri terkait klaim pending. Berdasarkan aspek *machine* juga tidak ditemukan adanya faktor klaim pending, namun penggunaan aplikasi ketika terjadi *error* bisa menjadi faktor penghambat dalam proses klaim. Sedangkan berdasarkan aspek *material* meliputi ketidaklengkapan bukti pendukung diagnosa dan tindakan, ketidaklengkapan pengisian berkas klaim, ketidaksesuaian antara berkas klaim dan bukti pelayanan.

Kesimpulan: Terdapat faktor penyebab klaim pending berdasarkan aspek *man* dan *material* yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikasi medis dengan koder / penanggung jawab klaim di rumah sakit dan ketidaklengkapan berkas klaim. Tidak ditemukan faktor klaim pending berdasarkan aspek *money, methods, dan machine*.

Kata kunci: klaim pending, unsur manajemen 5 M, klaim, jaminan kesehatan

A. PENDAHULUAN

Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY merupakan UPT dari Dinas Kesehatan DIY yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesta) di DIY. Jamkesta adalah sistem jaminan kesehatan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar, suplemen dan komplemen yang layak diberikan kepada penerima manfaat¹. Setiap bulannya, PPK yang telah memberikan pelayanan kepada penerima manfaat Jamkesta kemudian mengirimkan berkas klaim ke Bapel Jamkessos DIY. Kemudian dilakukan verifikasi klaim sehingga didapatkan klaim layak, pending, dan tidak layak. Berdasarkan studi pendahuluan ditemukan bahwa pada tahun 2022 terdapat klaim pending sebanyak 62 berkas dari 12.262 berkas klaim yang diajukan.

Klaim pending ini mengakibatkan berkas klaim harus dikembalikan ke fasilitas pelayanan kesehatan dan mitra kerja sehingga proses verifikasi klaim sampai klaim terbayarkan semakin lama. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY (Bapel Jamkessos) DIY berdasarkan aspek *man, money, methods, machine* dan *material*.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian *case study*. Lokasi penelitian yaitu di Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta (Bapel Jamkessos DIY). Subjek penelitian berjumlah tujuh orang yang terdiri dari empat orang dari seksi pelayanan jaminan kesehatan, satu orang triangulasi sumber dan dua petugas penanggung jawab klaim bapel jamkessos di PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan). Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan subjek dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Instrumen yang digunakan yaitu pedoman wawancara, studi dokumentasi dan panduan observasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Bapel Jamkessos DIY menerima pengajuan klaim dari PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) secara kolektif rutin setiap bulan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. Setelah berkas pengajuan klaim masuk kemudian dilakukan input data oleh petugas penerima klaim yang kemudian diserahkan ke Seksi Pelayanan Jaminan Kesehatan untuk dilakukan verifikasi klaim. Setelah dilakukan proses verifikasi kemudian berkas klaim dinyatakan lengkap, tidak lengkap dan pending. Setelah dilakukan proses verifikasi klaim, selanjutnya klaim tersebut diajukan ke bagian keuangan dengan melampirkan lembar pengajuan. Terdapat 3 kategori klaim yaitu klaim layak, klaim tidak layak dan pending. Berdasarkan data sekunder, jumlah klaim pending Bapel Jamkessos DIY tahun 2022 berdasarkan jenis pelayanan yaitu pada pelayanan rawat inap sebanyak 34 berkas klaim dan pelayanan rawat jalan 28 berkas klaim. Berdasarkan data sekunder dari rekap klaim tahun 2022 di Bapel Jamkessos DIY penyebab klaim pending berdasarkan jenis pelayanan rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 1. Penyebab Klaim Pending Rawat Jalan Bapel Jamkessos DIY tahun 2022

Penyebab	Prosentase
ketidaklengkapan pengisian berkas klaim di bukti pemberian tindakan	41%
ketidaktepatan kode diagnosa	17%
ketidaklengkapan berkas administrasi klaim	17%
ketidaksesuaian berkas administrasi klaim dengan bukti pelayanan	10%
ketidaklengkapan berkas pemeriksaan penunjang diagnosa	10%
ketidaktepatan kode tindakan	3%
Total	100%

Berdasarkan tabel di atas, penyebab klaim pending pelayanan rawat jalan Bapel Jamkessos DIY tahun 2022 paling banyak yaitu ketidaklengkapan pengisian berkas klaim di bukti pemberian tindakan yaitu sebesar 41% kemudian ketidaktepatan kode diagnosa sebesar 17%, ketidaklengkapan berkas administrasi klaim sebesar 17%, ketidaklengkapan berkas pemeriksaan penunjang diagnosa sebesar 10%, ketidaksesuaian berkas administrasi klaim dengan bukti pelayanan sebesar 10%, dan ketidaktepatan kode tindakan sebesar 3%.

Tabel 2. Penyebab Klaim Pending Rawat Inap Bapel Jamkessos DIY tahun 2022

Penyebab	Prosentase
ketidaklengkapan berkas pemeriksaan penunjang diagnosa	36%
ketidaksesuaian berkas administrasi klaim dengan bukti pelayanan	23%
ketidaklengkapan pengisian berkas klaim (laporan operasi)	18%
ketidaktepatan kode diagnosa	18%
ketidaktepatan kode tindakan	5%
Total	100%

Berdasarkan tabel di atas, penyebab klaim pending pelayanan rawat inap Bapel Jamkessos DIY tahun 2022 paling banyak yaitu ketidaklengkapan berkas pemeriksaan penunjang diagnosa sebesar 36%, kemudian ketidaksesuaian berkas administrasi klaim dengan bukti pelayanan sebesar 23%, ketidaktepatan kode diagnosa sebesar 18%, ketidaklengkapan pengisian berkas klaim (laporan operasi) sebesar 18% dan ketidaktepatan kode tindakan sebesar 5%.

a. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek Man

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, proses verifikasi klaim di Bapel Jamkessos DIY melibatkan banyak sumber daya manusia seperti verifikator medis dan penanggung jawab klaim Bapel Jamkessos di PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan). Penanggung jawab klaim dari PPK mempunyai peran untuk saling komunikasi dan menindaklanjuti jika ada kekurangan dalam kelengkapan berkas klaim. Dalam

ketugasannya verifikator medis di Bapel Jamkessos DIY berjumlah enam orang termasuk satu dokter. Jumlah verifikator medis sudah cukup memadai dan sudah mendapatkan pelatihan terkait jaminan kesehatan maupun koding.

Faktor klaim pending berdasarkan aspek *man* di Bapel Jamkessos DIY yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikator medis dengan koder/ penanggung jawab klaim di Rumah Sakit terkait kelengkapan berkas klaim. Selain terkait kelengkapan berkas klaim juga tentang ketidaksesuaian koding diagnosa dan tindakan yang belum sesuai dengan kaidah koding atau peraturan yang berlaku. Perbedaan pemahaman ini mengakibatkan berkas klaim perlu dilakukan konfirmasi ulang dan jika tidak segera dilengkapi bisa menjadi klaim pending. Berdasarkan data sekunder pada tabel 1 dan tabel 2 juga disebutkan bahwa penyebab klaim pending pelayanan rawat jalan Bapel Jamkessos DIY tahun 2022 berdasarkan unsur *man* yaitu ketidaktepatan kode diagnosa sebesar 17% dan ketidaktepatan kode tindakan sebesar 3%. Sedangkan pada pelayanan rawat inap penyebab klaim pending Bapel Jamkessos DIY berdasarkan unsur *man* yaitu ketidaktepatan kode diagnosa sebesar 18% dan ketidaktepatan kode tindakan sebesar 5%.

b. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Money*

Setelah berkas klaim selesai diverifikasi dan dinyatakan layak, tidak layak dan pending selanjutnya berkas tersebut direkap dan dibuatkan surat pengajuan pembayaran klaim ke keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, tidak ditemukan faktor klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *money*. Namun begitu terdapat dampak yang diakibatkan dari klaim pending jika dilihat dari aspek *money* yaitu pembayaran klaim ke PPK akan tertunda. Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggung jawab klaim di PPK, keterlambatan penerimaan pembayaran klaim yang semula bisa tepat waktu dibayarkan menjadi terpending untuk pembayaran klaimnya dan mengakibatkan pendapatan rumah sakit tidak tercapai sesuai waktu yang diharapkan.

c. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Methods*

Dalam proses verifikasi klaim, verifikator menggunakan berbagai macam pedoman dan peraturan yang berlaku seperti menggunakan kaidah koding sesuai ICD 10 dan ICD 9 CM, Permenkes yang berlaku terkait dengan jaminan kesehatan maupun INA CBGs dan peraturan daerah yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pengajuan klaim dari PPK/Mitra Kerja Bapel Jamkessos DIY diterima di bagian penerimaan klaim selanjutnya akan di *input* untuk mendapatkan nomor berkas disetiap pengajuan klaim dari tiap PPK/Mitra Kerja. Kemudian klaim diserahkan ke Seksi Pelayanan Jaminan Kesehatan untuk dilakukan verifikasi klaim sesuai dengan pembagian PPK/Mitra Kerja. Semua verifikator medis sudah mengerti dan paham proses untuk melakukan verifikasi klaim di Bapel Jamkessos DIY sehingga

tidak ditemukan faktor penyebab klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *methods*.

Tidak adanya faktor penyebab klaim pending dilihat dari unsur *methods* juga dikarenakan di Bapel Jamkessos DIY sudah terdapat SOP Verifikasi Klaim dan sudah dilaksanakan dengan baik. SOP verifikasi klaim ini di review setiap tahun jika ada perubahan. Namun berdasarkan hasil studi dokumentasi dan wawancara belum ada SOP tersendiri tentang penanganan klaim pending di Bapel Jamkessos DIY. Sedangkan dalam melaksanakan proses pengajuan klaim, di PPK sudah terdapat SOP tentang alur pengajuan klaim

d. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Machine*

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, alat yang digunakan dalam proses verifikasi klaim di Bapel Jamkessos DIY meliputi komputer, alat tulis, printer, scanner. Sedangkan untuk *software/aplikasi* yang digunakan dalam proses verifikasi klaim saat ini masih menggunakan Microsoft Excel, Microsoft Word, aplikasi Sisyankes dan Si-Pemikat. Aplikasi Sisyankes digunakan untuk menghitung tarif klaim pelayanan kesehatan sehingga bisa dilakukan pengajuan klaim jaminan kesehatan dari PPK ke Bapel Jamkessos DIY. Aplikasi Sisyankes digunakan oleh PPK yaitu Rumah Sakit, Sedangkan aplikasi Si-Pemikat adalah sistem informasi pelayanan jaminan kesehatan yang digunakan mulai pendaftaran pasien sampai dengan pembayaran klaim di Bapel Jamkessos DIY. Namun penggunaan aplikasi Si-Pemikat masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan untuk bisa digunakan dalam proses verifikasi klaim dikarenakan masih ada beberapa menu yang belum sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan data sekunder dan hasil wawancara, tidak ditemukan adanya penyebab klaim pending yang berkaitan dengan aspek *machine* pada klaim jaminan kesehatan di Bapel Jamkessos DIY. Namun sistem aplikasi Sisyankes dan Sipemikat yang error walaupun jarang terjadi namun bisa menjadi faktor penghambat dalam proses klaim maupun verifikasi klaim sehingga klaim bisa terpending.

e. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Material*

Berdasarkan hasil wawancara, proses verifikasi klaim di Bapel Jamkessos DIY membutuhkan bahan kerja yaitu berkas klaim dari PPK, *softcopy* tagihan klaim dari aplikasi Sisyankes, surat pengajuan klaim, ICD 10, ICD 9 CM, dan E-catalog / fornas untuk klaim obat. Sedangkan faktor klaim pending berdasarkan aspek *material* yaitu adanya ketidaklengkapan bukti pendukung diagnosa dan tindakan, pengisian laporan operasi yang kurang lengkap, dan surat pengantar belum lengkap.

Berdasarkan data sekunder pada tabel 1 dan tabel 2 juga disebutkan bahwa penyebab klaim pending pelayanan rawat jalan Bapel Jamkessos DIY tahun 2022 berdasarkan unsur material yaitu ketidaklengkapan berkas administrasi klaim sebesar 17%, ketidaklengkapan berkas pemeriksaan penunjang diagnosa sebesar 10%, ketidaksesuaian berkas administrasi klaim dengan bukti

pelayanan sebesar 10%. Sedangkan untuk pelayanan rawat inap penyebab klaim pending berdasarkan unsur material yaitu ketidaklengkapan berkas pemeriksaan penunjang diagnosa sebesar 36%, kemudian ketidaksesuaian berkas administrasi klaim dengan bukti pelayanan sebesar 23%, dan ketidaklengkapan pengisian berkas klaim (laporan operasi) sebesar 18%.

Dalam rangka untuk mencegah dan meminimalisir adanya ketidaklengkapan berkas klaim di Bapel Jamkessos DIY sudah terdapat lembar checklist urutan kelengkapan berkas klaim di setiap berkas yang diajukan, namun berdasarkan hasil observasi di lapangan belum semua berkas klaim dari PPK/Mitra Kerja dilengkapi dengan checklist tersebut. Jika terdapat berkas yang belum lengkap/belum dilampirkan maka verifikator akan melakukan konfirmasi dan komunikasi dengan PPK agar segera dilengkapi saat itu juga, namun jika tidak bisa dilengkapi segera maka berkas tersebut dinyatakan pending dan verifikator membuat surat pending beserta berkas klaim dan keterangannya lalu surat pending tersebut dikirimkan ke PPK.

2. Pembahasan

Klaim yang telah diverifikasi kemudian dinyatakan layak, tidak layak dan pending. Pengertian dari pending klaim adalah bekas klaim yang telah dilakukan verifikasi oleh BPJS Kesehatan belum sesuai dan memerlukan konfirmasi². Pendapat Harrington Emerson dikutip oleh Phiffnet John F dan Presthus Robert V mengungkapkan bahwa ada lima unsur yang terkandung dalam manajemen yang dikenal dengan 5M meliputi Man (manusia), Money (uang), Materials (material), Machines (mesin), dan Methods (metode/cara)³.

a. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek Man

Man (SDM) meliputi tenaga kerja atau karyawan yang merupakan sumber daya manusia terpenting dalam sebuah organisasi dimana manusia ini juga yang membuat tujuan sekaligus melakukan proses agar tujuan tersebut tercapai, contohnya manajer, pimpinan/direktur dan pegawai⁴. Apabila kualitas sumber daya manusianya baik maka manajemen dapat berfungsi secara maksimal, namun sebaliknya jika kualitas sumber daya manusianya buruk maka manajemen akan banyak mengalami hambatan dan kegagalan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas manusia dipandang penting dan harus dilakukan secara terus-menerus agar dapat terlaksananya pengelolaan manajemen sebagaimana diharapkan, baik dalam organisasi maupun dalam situasi individu⁵.

Faktor klaim pending berdasarkan aspek *man* di Bapel Jamkessos DIY yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikator medis dengan koder/ penanggung jawab klaim di Rumah Sakit. Salah satu alasan terjadinya berkas klaim pasien ranap BPJS Kesehatan yang dikembalikan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai yaitu terdapat perbedaan pemahaman antara pihak verifikator BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit mengenai kelengkapan berkas klaim⁶. Penelitian serupa menyatakan bahwa mengenai kesalahan pemberian kode (kodifikasi) diagnose pasien dimana kesalahan tersebut bisa terjadi karena adanya perbedaan pemahaman antara koder di rumah sakit

dengan verifikator BPJS sehingga menyebabkan terjadinya klaim pending⁷.

Adanya perbedaan pemahaman antara verifikator medis dengan koder/ penanggung jawab klaim di Rumah Sakit menyebabkan adanya ketidaktepatan kode diagnosa dan kode tindakan. Hal ini sesuai dengan data sekunder yang didapatkan dari rekap klaim tahun 2022 pada tabel 1 dan 2 bahwa penyebab klaim pending pelayanan rawat jalan Bapel Jamkesos DIY tahun 2022 berdasarkan unsur man yaitu ketidaktepatan kode diagnosa sebesar 17% dan ketidaktepatan kode tindakan sebesar 3%. Sedangkan untuk rawat inap, ketidaktepatan kode diagnosa sebesar sebesar 18% dan kode tindakan sebesar 5%. Penelitian lain yang mendukung yaitu menyatakan bahwa adanya hubungan kejadian pending klaim dengan ketidaktepatan kode diagnose⁸. Penelitian lain yang serupa menyatakan bahwa pending klaim BPJS Kesehatan yang memiliki pengaruh terbesar di rumah sakit yaitu ketetapan kode diagnose dan adanya resume medis yang tidak lengkap⁹.

b. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Money*

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi, tidak ditemukan faktor yang menyebabkan klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek money. Namun begitu terdapat dampak yang diakibatkan dari klaim pending yaitu pembayaran klaim ke PPK akan tertunda. Penelitian yang mendukung penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya klaim pending berpengaruh besar terhadap pemasukan dana Rumah Sakit dan berpengaruh terhadap indikator mutu dari tim jaminan kesehatan¹⁰.

Sejalan dengan penelitian lain bahwa klaim pending dan tidak layak memberikan dampak yaitu terjadinya adanya keterlambatan dalam proses pencairan dana pelayanan kesehatan sehingga memberikan dampak pada income rumah sakit¹¹. Dalam penelitian lain menyebutkan bahwa unsur *money* tidak menjadi penyebab dari klaim pending, hal ini dikarenakan petugas casemix rumah sakit tidak bisa mengetahui berapa jumlah kerugian yang menjadi akibat dari adanya klaim pending¹².

c. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Methods*

Unsur metode yaitu untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan berbagai kegiatan, manusia harus memilih berbagai alternatif metode/cara yang ada. Sehingga dengan pemilihan tersebut, manajemen dapat terlaksana sehingga tujuan dapat tercapai dan akan berjalan secara tepat dan berguna¹³. Berdasarkan hasil observasi, proses verifikasi klaim pelayanan kesehatan di Bapel Jamkessos DIY sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Bapel Jamkessos Tahun 2022. Dalam proses pemberkasan berkas klaim di PPK sampai klaim diajukan ke Bapel Jamkessos DIY sudah berjalan dengan baik. Dalam melaksanakan proses pengajuan klaim tersebut, di PPK sudah terdapat SOP tentang alur pengajuan klaim.

Tidak ditemukan faktor penyebab klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *methods* dikarenakan sudah terdapat SOP Verifikasi Klaim yang sudah berjalan dengan baik.

Namun belum ada SOP tersendiri terkait klaim pending di Bapel Jamkessos DIY. Hasil penelitian serupa menyatakan bahwa di RS X tidak mempunyai SPO yang berlaku kaitannya dengan pending klaim rawat jalan¹⁴. Mengingat pentingnya SOP maka dibutuhkan SOP terkait mekanisme klaim pending di Bapel Jamkessos DIY agar dapat menjadi pedoman dan memberikan secara rinci gambaran dan prosedur terkait klaim pending.

d. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Machine*

Salah satu unsur yang tak kalah penting dari manajemen adalah unsur mesin. Mesin merupakan alat untuk membantu manusia dalam melaksanakan fungsi manajemen agar tujuan tercapai³. Peralatan yang digunakan dalam proses verifikasi klaim di Bapel Jamkessos DIY meliputi komputer, alat tulis, printer, scanner. Ketersediaan dari alat alat tersebut sudah memadai dan berfungsi dengan baik. Software/aplikasi yang digunakan dalam verifikasi klaim saat ini masih menggunakan Microsoft Excel, Microsoft Word, aplikasi Sisyankes dan Si-Pemikat dan penggunaannya sudah cukup lancar serta mendukung dalam proses verifikasi klaim.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tidak ditemukan adanya penyebab klaim pending yang berkaitan dengan aspek *machine* pada klaim jaminan kesehatan di Bapel Jamkessos DIY. Namun pada penggunaan sistem aplikasi Sisyankes dan Sipemikat yang *error* walaupun jarang terjadi bisa menjadi faktor penghambat dalam proses klaim maupun verifikasi klaim sehingga klaim bisa terpending. Dalam proses pengajuan klaim di PPK yaitu menggunakan software/aplikasi Sisyankes. Hambatan yang dihadapi terkait penggunaan alat tersebut yaitu aplikasi Sisyankes pernah mengalami gangguan/error ketika digunakan namun itu tidak setiap saat terjadi hanya ketika ada update. Diharapkan kedepannya ketika aplikasi Sisyankes sedang ada perbaikan maupun update, Bapel Jamkessos DIY memberitahukan ke semua PPK dan mitra kerja bahwa aplikasi tersebut sedang dalam perbaikan, dan juga memberitahukan jika perbaikan telah selesai sehingga aplikasi bisa digunakan dengan sebagaimana mestinya. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini menyatakan bahwa tidak ada hambatan dalam pengajuan klaim BPJS Kesehatan karena unsur *machine* dan unsur *machine* tidak menjadi faktor penyebab klaim tertunda maupun tidak layak di RSKIA Sadewa¹¹.

e. Analisis Faktor Klaim Pending Berdasarkan Aspek *Material*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek material meliputi ketidaklengkapan bukti pendukung diagnosa dan tindakan, ketidaklengkapan pengisian berkas klaim terutama di bukti pemberian tindakan dan laporan operasi, dan ketidaksesuaian antara berkas klaim dan bukti pelayanan. Hasil penelitian lain yang serupa menyebutkan bahwa presentase faktor penyebab klaim pending pada pelayanan rawat inap pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Universitas Airlangga yaitu terdapat 34% berkas tidak lengkap, tidak tepatnya pemberiang kode (koding) sebesar 33%, kurangnya pemeriksaan penunjang

sebesar 23% dan kurangnya bukti pemberian terapi sebesar 10%¹⁵. Adanya ketidaklengkapan berkas klaim tersebut diharapkan dapat dicegah dengan memberikan lembar checklist kelengkapan berkas klaim di setiap berkas klaim sehingga bisa meminimalisir adanya berkas yang kurang atau tidak lengkap.

D. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY dapat disimpulkan bahwa faktor klaim pending berdasarkan aspek man di Bapel Jamkessos DIY yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikator medis dengan koder / penanggung jawab klaim di Rumah Sakit. Adanya perbedaan pemahaman antara verifikator medis dengan koder/ penanggung jawab klaim di Rumah Sakit menyebabkan ketidaktepatan kode diagnosa dan kode tindakan. Tidak ditemukan faktor yang menyebabkan klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek money. Namun terdapat dampak yang diakibatkan dari klaim pending berdasarkan aspek money yaitu pembayaran klaim ke PPK akan tertunda. Dalam penelitian ini tidak ditemukan faktor penyebab klaim pending berdasarkan aspek methods di Bapel Jamkessos DIY dikarenakan sudah terdapat SOP Verifikasi Klaim yang sudah berjalan dengan baik. Namun belum terdapat SOP tersendiri terkait klaim pending di Bapel Jamkessos DIY. Tidak ditemukan adanya penyebab klaim pending yang berkaitan dengan aspek machine pada klaim jaminan kesehatan di Bapel Jamkessos DIY. Namun pada penggunaan sistem aplikasi Sisyankes dan Sipemikat yang error walaupun jarang terjadi bisa menjadi faktor penghambat dalam proses klaim maupun verifikasi klaim sehingga klaim bisa terpending. Faktor klaim pending di Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek material meliputi ketidaklengkapan bukti pendukung diagnosa dan tindakan, ketidaklengkapan pengisian berkas klaim terutama di bukti pemberian tindakan dan laporan operasi, serta ketidaksesuaian antara berkas klaim dan bukti pelayanan.

2. Saran

Dalam memperlancar proses verifikasi klaim diharapkan Bapel Jamkessos DIY bisa menyelenggarakan pelatihan atau pertemuan rutin dengan PPK untuk meng *update* informasi terbaru keterkaitannya dengan penyelenggaraan program Jamkesta Bapel Jamkessos DIY. Pelaksanaan proses verifikasi klaim di Bapel Jamkessos DIY sudah berjalan dengan baik dan sudah mempunyai SOP Verifikasi Klaim, namun diperlukan SOP tentang klaim pending tersendiri. Diharapkan Bapel Jamkessos DIY memberikan pemberitahuan jika aplikasi yang digunakan dalam proses klaim sedang dalam perbaikan dan menginformasikan kembali ke pengguna (PPK) jika proses perbaikan sudah selesai. Memberikan sosialisasi kembali kepada PPK tentang penggunaan lembar checklist urutan kelengkapan berkas klaim di setiap berkas klaim sehingga bisa meminimalisir adanya berkas yang kurang atau tidak lengkap

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Jaminan Kesehatan Semesta, (2023).Peraturan BPJS No 7
2. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Pub. L. No. 7 (2018).
3. Muhfizar, Saryanto, Ningsih, A., Rudiyanto, M., Nasution, F., Nurhikmah, Badrianto, Y., Dewi, N. S., Kasanova, Ri., Wardhana, A., Djampangau, H. R. D., & Rochmi, A. (2021). *Pengantar Manajemen (Teori dan Konsep)*. CV. Media Sains Indonesia.
4. Mujito. (2023). *Pengantar Manajemen Memahami Konsep Dasar Manajemen Secara Mudah*. EDU PUBLISHER.
5. Supriyadi. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Implementasi (Terbitan P)*. Cipta Media Nusantara (CMN).
6. Santiasih, W. A., Simanjourang, A., & Satria, B. (2021). Analisis Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rsud Dr.Rm Djoelham Binjai Analysis of Pending Causes of Bpjs Health Claim Installing in Rsud Dr. Rm Djoelham Binjai. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 2615–109.
7. Pratama, A., Fauzi, H., Nur Indira, Z., & Purnama Adi, P. (2023). Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap Akibat Koding Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soedirman Kebumen. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 124–134. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1225>.
8. Sitorus, M. S., Simanjuntak, E., Erlindai, E., Hutasoit, T., & Lumbantoruan, P. M. A. (2023). Hubungan Ketidaktepatan Kode Diagnosa Pasien Rawat Inap Dengan Pending Klaim Ina-Cbg's Di Rsud Sultan Sulaiman Serdang Bedagai. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6038–6050. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.21495>
9. Puspaningsih, M., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2022). Evaluasi Administrasi Klaim BPJS Kesehatan Dalam Menurunkan Klaim Pending. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6).
10. Rohman, H., Wintolo, A., & Susilowati, E. (2021). Analysis Pending Claim Payments the Indonesian National Health Insurance System in Vedika System Nur Hidayah Hospital Yogyakarta. *Jurnal Wiyata*, 8, 72–83.
11. Afriani, F., Noor, A. Y., & Sugeng. (2022). Analisis Penyebab Pending Dan Tidak Layak Berkas Klaim Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional the Cause Analysis of Pending and Inappropriate Claim (Nhi) At Rskia Sadewa Yogyakarta. *Permata Indonesia*, 13(November), 107–115.
12. Triatmaja, A. B., Wijayanti, R. A., & Nuraini, N. (2022). Tinjauan Penyebab Klaim Pending Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsu Haji Surabaya. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 131–138. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i2.2252>.
13. Hamzali, S., Aldi, B. E., Tapaningsih, W. I. D. A., Nurhidayah, R. E., Asy'ari, A. H., Muahmmad, Nurhayati, N., Rosid, A., Rani, I. H., & Fauzi, H. (2022). *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi (Cetakan Pe)*. Penerbit CV. Azka Pustaka.
14. Saputri, F. R. A., Indira, Z. N., & Fauzi, H. (2022). ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS RAWAT Analysis of Factors Causing

- Pending BPJS Outpatient Claim in September 2022 at X Hospital. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan E-ISSN: J-REMIKES*, 2(1), 12–19.
15. Maulida, E. S., & Djunawan, A. (2022). Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 21(6), 374–379. <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.6.374-379>