

## FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KLAIM DISPUTE PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD WATES

Nurul Aliya<sup>1</sup>, Zakharias Kurnia Purbobinuko<sup>2</sup>, Praptana<sup>3</sup>

### INTISARI

**Latar Belakang:** BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu salah satu upaya yang telah dimufakatkan untuk dijalankan oleh BPJS Kesehatan yaitu di tetapkannya tarif pelayanan kesehatan pada fasilitas tingkat pertama dan fasilitas tingkat lanjutan. Sistem pembayaran BPJS ke rumah sakit menggunakan *Indonesian Case Base Group* (INA-CBG) dimana harus melalui verifikasi berkas. Berkas yang diverifikasi harus sesuai diagnosis dan prosedur menggunakan ICD-10 dan ICD -9 CM. Jika belum sesuai dengan prosedur dan diagnosis berarti pengajuan klaimnya mengalami kendala. Hal ini di RSUD Wates sendiri masih mengalami kendala terkait dengan klaim *dispute*.

**Tujuan Penelitian:** Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor penyebab klaim dispute BPJS dari faktor 5M di RSUD Wates

**Hasil Penelitian:** Alur prosedur pelayanan klaim BPJS RSUD Wates sudah sesuai dengan alur prosedur pelayanan klaim yang berlaku di BPJS. Sebanyak 218 berkas yang klaim dispute dari tahun 2020-2022 bulan januari-april. Dengan klaim dispute di RSUD Wates tiap tahunnya mengalami penurunan. Tahun 2020 berkas yang *dispute* (3%) dan pada tahun 2021 berkas yang *dispute* (0,47%) dan untuk tahun 2022 berkas yang *dispute* bervariasi. Faktor penyebabnya ialah faktor *man* (SDM) petugasnya tidak semua berlatar belakang rekam medis dan adanya *double job*, *material* (bahan) untuk pemberkasan persyaratan masih ada kendala terkait dengan kelengkapan berkas, dan *machine* (mesin) koneksi internet yang kurang stabil dan servernya sering mengalami *down*.

**Kesimpulan:** Alur prosedur sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, klaim *dispute* di RSUD Wates tiap tahunnya mengalami penurunan. Dan faktor penyebab dari klaim *dispute* dari manajemen, *man*, *material* dan *machine*

**Kata Kunci:** BPJS, Klaim *dispute*, Faktor penyebab klaim *dispute*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## FACTORS CAUSING DISPUTE CLAIMS FOR INPATIENT BPJS PATIENTS AT WATES HOSPITAL

Nurul Aliya<sup>1</sup>, Zakharias Kurnia Purbobinuko<sup>2</sup>, Praptana<sup>3</sup>

### ABSTRACT

**Background:** BPJS Kesehatan organizes a social security program for all Indonesians. Therefore, one of the efforts that has been utilized to be carried out by BPJS Kesehatan is the establishment of health service rates at first-level facilities and advanced-level facilities. The BPJS payment system to hospitals uses the Indonesian Case Base Group (INA-CBG) which must go through file verification. The verified file must match the diagnosis and procedure using ICD-10 and ICD - 9 CM. If it is not in accordance with the procedure and diagnosis, it means that the submission of the claim is experiencing problems. This is at the Wates Regional Hospital itself, it is still experiencing problems related to dispute claims.

**Research Objective:** The purpose of this study is to determine the factors causing BPJS dispute claims from the 5M factor at Wates Hospital

**Research Results:** The flow of claims service procedures for BPJS Wates Hospital is in accordance with the flow of claim service procedures applicable at BPJS. A total of 218 files were claimed to be disputed from 2020-2022 in January-April. With dispute claims at Wates Regional Hospital every year it has decreased. In 2020 the disputed files (3%) and in 2021 the disputed files (0.47%) and for 2022 the disputed files varied. The causative factor is that the man (HR) factor of the officers is not all backgrounds in medical records and the existence of double jobs, materials (materials) for filing requirements there are still problems related to the completeness of files, and the machine (machine) internet connection is unstable and the server often goes down.

**Conclusion:** The flow of procedures is in accordance with the applicable SOP, dispute claims at Wates Regional Hospital have decreased every year. And the causal factors of disputed claims from management, man, material and machine

Keywords: BPJS, Claim dispute, Factors causing claim dispute

---

<sup>1</sup>RMIK Student of Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta