

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Sarana yaitu kebutuhan yang harus ada agar menghasilkan sebuah keluaran (Lily Widjaya, 2017). Berdasarkan dari ke-enam jurnal yang telah di-*review*, dapat diketahui terdapat 3 jurnal yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS dari faktor sarana yaitu jurnal 1 Honcy Ernesta Nomeni, Rina Waty Sirait, Yoseph Kenjam (2020), jurnal 3 Ariqurna Bayu Triatmaja, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini (2022), jurnal 4 Lutfiatun Nadibah Herman, Sustin Farlinda, Efri Tri Ardianto, Agus Setiawan Abdurachman S.AP Amd Kes (2020). Penyebab dari keterlambatan klaim dari faktor sarana dikarenakan jaringan internet yang sering mengalami kendala sehingga dapat menyebabkan sitem INA CBG's tidak dapat diakses. Pengentrian berkas mengalami hambatan sekitar 5-10 menit dikarenakan *error*nya jaringan internet.

Kelengkapan administrasi klaim untuk rawat inap tingkat lanjut terdiri dari formulir pengajuan klaim (FKP) rangkap 3 dan *softcopy* iuran aplikasi INA CBG (Direksi BPJS Kesehatan, 2016). Berdasarkan dari ke-enam jurnal yang telah di-*review*, dapat diketahui terdapat 6 jurnal yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS dari faktor ketidaklengkapan klaim BPJS yaitu jurnal 1 Honcy Ernesta Nomeni, Rina Waty Sirait , Yoseph Kenjam (2020), jurnal 2 Wayan Ary Santiasih, Asyiah Simanjorang, Beni Satria (2021), jurnal 3 Ariqurna Bayu Triatmaja, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini (2022), jurnal 4 Lutfiatun Nadibah Herman , Sustin Farlinda, Efri Tri Ardianto, Agus Setiawan Abdurachman S.AP Amd Kes (2020), jurnal 5 Nur Maimun, Rahimul Rifqi (2020), jurnal 6 Novita Nuraini, Desnia Sindi Damayani, Rossalina Adi Wijayanti (2021). Berdasarkan hasil jurnal yang telah di-*review* faktor ketidaklengkapan berkas klaim masih banyak ditemukan. Berkas yang sering tidak terlampir yaitu lembar pemeriksaan penunjang.

Pengertian dari sumber daya manusia yaitu suatu kegiatan perencanaan maupun pengorganisasian agar mencapai sasaran (Alamsari, 2016). Berdasarkan dari ke-enam jurnal yang telah di-*review*, dapat diketahui terdapat

6 jurnal yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS dari faktor SDM yaitu jurnal 1 Honcy Ernesta Nomeni, Rina Waty Sirait , Yoseph Kenjam (2020), jurnal 2 Wayan Ary Santiasih, Asyiah Simanjorang, Beni Satria (2021), jurnal 3 Ariqurna Bayu Triatmaja, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini (2022), jurnal 4 Lutfiatun Nadibah Herman , Sustin Farlinda, Efri Tri Ardianto, Agus Setiawan Abdurachman S.AP Amd Kes (2020), jurnal 5 Nur Maimun, Rahimul Rifqi (2020), jurnal 6 Novita Nuraini, Desnia Sindi Damayani, Rossalina Adi Wijayanti (2021). Pada jurnal 1 ditemukan permasalahan SDM yang menyebabkan keterlambatan klaim yaitu kurangnya ketelitian dari petugas *assembling* pada saat mengecek berkas klaim dikarenakan petugas *assembling* lulusan SMA. Jurnal 2 dan 5 terdapat permasalahan terkait kekurangan petugas koding sehingga menyebabkan beban kerja yang tinggi dan penumpukan kerja. Jurnal 1,3, 4, dan 6 ditemukan permasalahan yaitu tulisan dokter yang sulit dibaca oleh petugas koding sehingga petugas koding kesulitan menentukan kode diagnosis dan menyebabkan salah kode. Pada jurnal 1, 2 dan 4 ditemukannya perbedaan persepsi antara petugas koding dengan petugas verifikasi terkait kode diagnosis. Jurnal 3 dan 4 ditemukan permasalahan yaitu dokter lupa mengisikan diagnosis atau tindakan medis pada resume medis.

SOP merupakan pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis (Tambunan, 2013). Berdasarkan dari keenam jurnal yang telah di-*review*, dapat diketahui terdapat 6 jurnal yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS dari faktor SOP yaitu jurnal 1 Honcy Ernesta Nomeni, Rina Waty Sirait , Yoseph Kenjam (2020), jurnal 2 Wayan Ary Santiasih, Asyiah Simanjorang, Beni Satria (2021), jurnal 3 Ariqurna Bayu Triatmaja, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini (2022), jurnal 4 Lutfiatun Nadibah Herman , Sustin Farlinda, Efri Tri Ardianto, Agus Setiawan Abdurachman S.AP Amd Kes (2020), jurnal 5 Nur Maimun, Rahimul Rifqi (2020), jurnal 6 Novita Nuraini, Desnia Sindi Damayani, Rossalina Adi Wijayanti (2021). Berdasarkan informasi yang didapatkan dari jurnal yaitu belum terdapat SOP tentang kelengkapan berkas klaim BPJS dikarenakan

pihak BPJS Kesehatan belum membuat SOP nya. Dan dari ke-enam jurnal tersebut berkas klaim yang dikirimkan masih ada yang belum sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan.

Dari data diatas dituangkan dalam table sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Faktor-faktor Keterlambatan Klaim BPJS

No	Faktor keterlambatan klaim	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5	Jurnal 6
1	Jaringan internet error	✓		✓	✓		
2	Tidak terlampirnya berkas penunjang	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Petugas koding kesulitan membaca diagnosis dan tindakan medis	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Kekurangan petugas koding	✓				✓	
5	Perbedaan persepsi antara petugas koding dengan petugas verifikasi BPJS terkait kode diagnosis dan tindakan	✓	✓		✓		
7	Tidak terisinya diagnosis atau tindakan medis pada resume medis			✓	✓		
8	Belum terdapat SOP tentang kelengkapan berkas	✓	✓	✓	✓	✓	✓