

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA YOGYAKARTA

Henokh Sony Kurniawan¹. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes.²

INTISARI

Latar Belakang: Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal. Pelayanan rekam medis merupakan salah satu pelayanan yang terdapat di rumah sakit. Menurut Permenkes No. 269 tahun 2008 rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dalam rangka meringankan biaya pelayanan kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), BPJS adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Rumah Sakit Bhayangkara merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang sudah menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan program JKN. Berdasarkan studi pendahuluan pada 24 Februari 2020 masih terjadi pending klaim di RS Bhayangkara, sehingga mengganggu *cashflow* rumah sakit.

Tujuan Penelitian: Mengetahui faktor-faktor penyebab pending klaim BPJS kesehatan di RS Bhayangkara Yogyakarta berdasarkan 5 M (*Man, Money, Machine, Materials, Method*)

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif

Hasil Penelitian: dari hasil penelitian diketahui dari faktor 5 M (*Man, Money, Machine, Materials, Method*), bahwa kator manusia secara kualitas tidak ada masalah, secara kuantitas ada indikasi kekurangan SDM di bagian *casemix*, dari faktor *money*, RS Bhayangkara sangat mendukung, Dari faktor mesin ada salah satu CPU yang *spek* nya tidak mendukung sehingga prosesnya lambat, dari faktor matrial atau bahan secara umum tidak masalah karena bahan untuk proses klaim BPJS dibuat oleh BPJS, dilihat dari faktor metode atau sistem bagian *casemix* RS Bhayangkara belum ada SOP proses klaim BPJS sehingga tidak jelas setiap staff tanggungjawab pekerjaannya.

Kesimpulan: Secara umum klaim BPJS di RS Bhayangkara berjalan dengan baik, belum pernah terjadi permasalahan yang berarti, saran perlu dilakukan Analisa kebutuhan SDM di badian *casemix*, perlu rahab salah sati CPU yang *spek* nya kurang baik untuk proses grouping dan perlu dibuatkan SOP proses klaim BPJS dfi RS Bhayangkara Polda Yogyakarta.

Kata Kunci: *BPJS , pending klaim*

**ANALYSIS OF THE FACTORS CAUSING CLAIMS PENDING FOR BPJS
HEALTHCARE PROVIDER AT BHAYANGKARA HOSPITAL IN
YOGYAKARTA**

Henokh Sony Kurniawan¹. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes.²

ABSTRACT

Background: *The hospital is a very complex, professional and capital intensive service institution. Medical record service is one of the services found in hospitals. According to Permenkes No. 269 of 2008 medical record is a file that contains a record of documents about the patient's identity, examination, treatment, actions, and other services that have been provided to patients. In order to reduce the cost of health services and improve the degree of public health, a National Health Insurance Program (BPJS) has been organized. BPJS is a Social Security Organizing Agency, a legal entity formed to organize a social security program. Bhayangkara Hospital is one of the advanced health facilities that has established cooperation with BPJS to organize the JKN program. Based on preliminary studies on February 24, 2020 claims pending at Bhayangkara Hospital were still occurring, disrupting hospital cash flow.*

Purpose: *Knowing the factors that cause pending claims BPJS health in Bhayangkara Hospital Yogyakarta based on 5 M (Man, Money, Machine, Materials, Method)*

Method: *This type of research is descriptive with a qualitative approach*

Result: *From the research results it is known from the 5 M factor (Man, Money, Machine, Materials, Method), that there is no problem in the quality of the human authority, in terms of quantity there is an indication of lack of human resources in the casemix. From the money factor, Bhayangkara Hospital is very supportive. From the machine factors, it has one CPU whose specs do not support, so the process is slow. From the material factor or the material in general it does not matter because the material for the BPJS claim process is made by BPJS. From the method or casemix system part of Bhayangkara Hospital there is no SOP for the BPJS claim process so it is not clear that each staff is responsible for his work.*

Conclusion: *In general, BPJS claims at Bhayangkara Hospital are running well, there have never been any significant problems, although Analysis of HR requirements in casemix need to be done, one of CPUs whose specs are not good for the grouping process needs to be replaced and the SOP of the BPJS claims process needs to be made at Bhayangkara Hospital.*

Keyword: *BPJS Healthcare, Claims pending*
