

**FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BERKAS RAWAT INAP
PASIEAN BPJS KESEHATAN DI RSUD MITRA PARAMEDIKA
YOGYAKARTA**

M Iksan Wiratama¹, Kori Puspita Ningsih², Laili Rahmatul Ilmi³

INTISARI

Latar Belakang : Saat ini dalam proses pengajuan klaim di rumah sakit masih terjadi *pending*/tertunda klaim. Suatu pengembalian klaim dari pihak BPJS kepada rumah sakit karena belum adanya kesepakatan dari pihak BPJS Kesehatan dengan FKRTL terkait dalam kaidah pengkodean atau medis disebut *pending* klaim.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab *pending* klaim rawat inap berdasarkan unsur 5M.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*).

Hasil Penelitian : Persentase *pending* klaim rawat inap tahun 2022 berdasarkan aspek administrasi sebanyak 121 (32%), pada aspek medis sebanyak 140 (37%) dan pada aspek coding sebanyak 113 (30%), serta dari beberapa aspek atau multiple aspek sebanyak 8 (2%). Pada faktor *Man* yang menjadi penyebab *pending* adalah adanya ketidaktepatan kodefikasi dikarenakan kurangnya pengetahuan coder terkait aturan pengkodean, dan adanya perbedaan persepsi antara koder dan verifikator BPJS, serta tidak adanya penegakan diagnosa utama dan sekunder. Pada faktor *Material* yang menjadi penyebab *pending* adalah ketidaklengkapannya berkas klaim seperti hasil pemeriksaan penunjang, formulir pemeriksaan patologi anatomi, hasil pemeriksaan ECHO, dan hasil pemeriksaan EKG, yang disebabkan karena tidak diterapkannya lembar *checklist* kelengkapan berkas klaim. Pada faktor *Money* dan *Method* dalam penelitian ini tidak menyebabkan *pending* klaim. Pada faktor *Machine* yang menjadi penyebab *pending* adalah adanya *software* mengalami *error* atau *down*.

Kesimpulan : Persentase penyebab *pending* klaim tertinggi yaitu pada aspek medis yaitu sebanyak 37%. Berdasarkan faktor 5M hanya terdapat tiga (3) faktor yang menyebabkan *pending* klaim yaitu faktor *Man*, *Material*, & *Machine*

Kata kunci : BPJS Kesehatan, faktor *pending* klaim, rawat inap, dampak

¹Mahasiswa Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

ANALYSIS OF FACTORS CAUSING PENDING CLAIM FILES FOR BPJS KESEHATAN PATIENT HOSPITALIZATION AT RSU MITRA PARAMEDIKA YOGYAKARTA

M Iksan Wiratama¹, Kori Puspita Ningsih², Laili Rahmatul Ilmi³

ABSTRACT

Background: Currently in the process of submitting claims at the hospital, there are still claims pending. A return of claims from BPJS to the hospital because there is no agreement from BPJS Kesehatan with the relevant FKRTL in the rules of coding or medical is called *a* claim pending.

Objective: This study aims to determine the factors causing hospitalization claims pending based on 5M elements.

Method: This type of research is descriptive qualitative with a case study approach.

Results: The percentage of hospitalization claims pending in 2022 based on administrative aspects is 121 (32%), in medical aspects as many as 140 (37%) and in coding aspects as many as 113 (30%), and from several aspects or multiple aspects as much as 8 (2%). The *Man* factor that causes *pending* is the inaccuracy of codefication due to the lack of coder knowledge related to coding rules, and the difference in perception between the coder and the BPJS verifier, as well as the absence of enforcement of primary and secondary diagnoses. The *material* factor that causes pending is the incompleteness of claim files such as supporting examination results, anatomical pathology examination forms, ECHO examination results, and EKG examination results, which are caused by the non-application of the *claim file completeness checklist* sheet. The *Money* and *Method* factors in this study did not cause *pending* claims. The *Machine* factor that causes pending is the presence of *soft were* experiencing *errors* or *down*.

Conclusion: The highest percentage of *pending* claims is in the medical aspect, which is 37%. Based on the 5M factor, there are only three (3) factors that cause *pending* claims, namely *the Man, Material, & Machine factor*

Keywords: *BPJS Health, claim pending factors, hospitalization, impact*

¹Student Of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

²Lecturer Of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

³Lecturer Of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta