

**BAB IV**  
**HASIL DAN ANALISIS**

**A. HASIL**

Tabel 4. 1 Hasil Pencarian Literature

<b>Penulis Dan Tahun Terbit</b>	<b>Analisis</b>	<b>Sumber Informasi</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Ringkasan Hasil</b>
Honcy Ernesta Nomeni , Rina Waty Sirait, Yoseph Kenjam Tahun 2020	Kualitatif deskriptif	1 orang petugas <i>assembling</i> , 1 orang petugas koding, 2 orang petugas verifikasi internal, 1 orang petugas verifikasi BPJS	Untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Soe Tahun 2020	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada bagian rekam medik dalam klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Soe. Permasalahan yang masih ada pada bagian sarana yaitu internet <i>error</i> . Faktor SDM yang menjadi kendala pada saat pengklaiman yaitu tulisan dokter yang sulit terbaca dan keakuratan dalam pengkodean. Serta masih ditemukannya berkas klaim yang tidak lengkap.

<b>Penulis Dan Tahun Terbit</b>	<b>Analisis</b>	<b>Sumber Informasi</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Ringkasan Hasil</b>
Wayan Ary Santiasih, Asyiah Simanjorang, Beni Satria Tahun 2021	Kualitatif	Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang	Tujuan penelitian untuk mengetahui penyebab <i>pending</i> di RSUD DR.RM Djoelham Binjai	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang dihadapi bagian rekam medik dalam pengklaiman BPJS pasien rawat inap di RSUD DR.RM Djoelham Binjai. Permasalahan yang dihadapi pada saat pengklaiman BPJS yaitu tidak lengkapnya dokumen rekam medis, perbedaan pendapat antara petugas koding dengan verifikator BPJS terkait kode diagnosis dan tindakan medis.
Ariqurna Bayu Triatmaja, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini Tahun 2022	Kualitatif deskriptif	Informan penelitian adalah petugas Casemix RSU Haji Surabaya	Untuk menganalisis faktor <i>pending</i> klaim BPJS di RSU Haji Surabaya	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala yang dihadapi dalam pengklaiman BPJS di RSU Haji Surabaya. Permasalahan yang dihadapi pada pengklaiman BPJS yaitu masih ditemukannya ketidaklengkapan berkas klaim. Pada sarana masih terjadi jaringan internet <i>error</i> dan belum terdapat SOP yang mengatur kelengkapan berkas

				klaim. Untuk faktor SDM masih ditemukan beberapa penyebab yang menjadi keterlambatan klaim.
Lutfiatun Nadibah Herman, Sustin Farlinda, Efri Tri Ardianto, Agus Setiawan Abdurachman S.AP Amd Kes Tahun 2020	Kualitatif deskriptif	Berjumlah 3 orang terdiri dari, satu petugas koding dan kepala sub instalasi koding	Tujuannya untuk memberikan gambaran penyebab keterlambatan klaim BPJS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada bagian rekam medik dalam pengklaiman BPJS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Permasalahan yang terjadi pada <i>pending claim</i> yaitu kendala pada jaringan internet, ketidaklengkapan berkas, belum adanya SOP dan beberapa penyebab dari faktor SDM.
Nur Maimun, Rahimul Rifqi Tahun 2020	Kualitatif	Informan terdiri dari, satu orang kepala instalasi rekam medis, satu orang petugas klaim, satu orang petugas rekam medis	Untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada bagian rekam medik dalam pengklaiman BPJS pasien rawat inap di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru. Masalah penyebab <i>pending claim</i> yaitu belum adanya SOP untuk pelayanan klaim asuransi dan kekurangan petugas pada bagian koding.
Novita	Kualitatif	Petugas internal,	Tujuan	Hasil penelitian tersebut

Nuraini, Desnia Sindi Damayani, Rossalina Adi Wijayanti Tahun 2021	2 petugas entry data dan petugas koding	penelitian ini untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS.	menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pengklaiman BPJS di RSUD. H.Koesnadi Bondowoso. Permasalahan yang menyebabkan <i>pending claim</i> yaitu belum terdapatnya SOP yang mengatur tentang klaim BPJS, kurangnya pengetahuan petugas dan tidak terlampirnya pemeriksaan penunjang.
---	---	--	---

### B. Analisis

Jurnal 1 Honey Ernesta Nomeni, Rina Waty Sirait, Yoseph Kenjam, (2020) dengan judul jurnal Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Soe. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari faktor sarana masih terdapat kendala pada jaringan internet yang *error* sehingga menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim. Untuk administrasi berkas klaim masih ditemukannya dokumen rekam medis yang tidak terdapat tanda tangan dokter dan tanggal masuk keluar yang tidak terisi serta lembar pemeriksaan penunjang yang tidak terlampir. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya kunjungan pasien. Faktor SDM yang menyebabkan keterlambatan klaim BPJS yaitu petugas koding kesulitan membaca tulisan dokter sehingga pengkodean diagnosis tidak akurat meskipun sudah sesuai dengan ICD-10 dan ICD-9 serta kekurangan SDM pada bagian koding. Pada kode diagnosis masih terdapat permasalahan yaitu terkait perbedaan pendapat antara petugas koding dengan verifikator BPJS tentang kode diagnosis. Kendala pada petugas *assembling* yaitu kekurangan SDM serta petugas *assembling* yang merupakan lulusan SMA sehingga kurang teliti dalam penyusunan berkas klaim. Pada proses klaim BPJS sudah sesuai dengan

prosedur namun masih ditemukannya berkas yang tidak lengkap dikarenakan belum terdapat SOP tentang kelengkapan berkas.

Jurnal 2 Wayan Ary Santiasih, Asyiah Simanjorang, Beni Satria (2021) dengan judul jurnal Analisis Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rsud Dr.Rm Djoelham Binjai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penyebab *pending claim* BPJS di RSUD Dr.R.M. Djoelham Binjai terkait faktor sarana yaitu tidak ditemukannya kendala terkait jaringan internet. Untuk faktor ketidaklengkapan berkas rekam medis masih ditemukan permasalahan terkait tidak terlampirnya hasil pemeriksaan penunjang serta pada pengisian resume medis tidak sesuai atau tidak lengkap. Faktor SDM yang menjadi penyebab pengembalian berkas yaitu perbedaan pendapat terkait diagnosis pengkodean antara petugas koding dengan verifikator BPJS. Dan kurang ketelitian dari petugas koding menyebabkan kesalahan dalam pengkodean diagnosis maupun tindakan medis sehingga tidak sesuai dengan ICD-10. Untuk prosedur administrasi klaim sudah sesuai dengan SOP yang ada akan tetapi untuk kelengkapan berkas klaim belum ada SOP nya.

Jurnal 3 Ariqurna Bayu Triatmaja, Rossalina Adi Wijayanti, Novita Nuraini (2022) dengan judul jurnal Tinjauan Penyebab Klaim Pending Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di RSU Haji Surabaya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Faktor *pending claim* di RSU Haji Surabaya dari faktor sarana yaitu, jaringan internet yang masih terdapat kendala sehingga menyebabkan *error* pada aplikasi INA CBG's sehingga menghambat pada pengentrian data. Untuk faktor ketidaklengkapan berkas rekam medis yang menyebabkan keterlambatan klaim yaitu masih ditemukannya berkas pemeriksaan penunjang yang tidak terlampir. Faktor SDM yang menjadi penyebab keterlambatan klaim yaitu petugas koding kesulitan membaca diagnosis yang ditulis dokter dan pada kolom diagnosis maupun tindakan medis kosong dikarenakan tidak diisi oleh dokter. Kode diagnosis maupun tindakan medis sudah sesuai dengan ICD-10 dan ICD-9. Untuk faktor SOP belum terdapat SOP yang mengatur tentang kelengkapan

berkas klaim dan SOP tentang kode diagnosis maupun tindakan medis untuk sistem INA-CBG's.

Jurnal 4 Lutfiatun Nadibah Herman, Sustin Farlinda, Efri Tri Ardianto, Agus Setiawan Abdurachman S.AP Amd Kes (2020) dengan judul jurnal Tinjauan Keterlambatan Klaim Berkas BPJS Rawat Inap Di RSUP Dr. Hasan Sadikin dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Terjadinya keterlambatan klaim BPJS dari faktor sarana yaitu, masih terdapat kendala pada jaringan internet yang *error* sehingga aplikasi klaim tidak dapat diakses oleh petugas. Untuk faktor ketidaklengkapan berkas rekam medis masih ditemukannya berkas klaim yang tidak lengkap, berkas yang sering tidak terlampir yaitu hasil pemeriksaan penunjang. Faktor SDM yang menjadi penyebab keterlambatan klaim BPJS pasien rawat inap yaitu tulisan dokter yang sulit terbaca sehingga petugas koding kesulitan menentukan kode diagnosis maupun tindakan medis. Dan pada resume medis tidak terisi diagnosis dan tindakan medis serta terdapat perbedaan persepsi antara petugas koding dengan verifikator BPJS. Faktor SOP di RSUP Dr. Hasan Sadikin terdapat SOP tentang pengkodean diagnose dan tindakan medis namun sudah *expired* dan tidak terdapat SOP tentang kelengkapan berkas klaim.

Jurnal 5 Nur Maimun, Rahimul Rifqi (2020) dengan judul jurnal Faktor-Faktor Keterlambatan Proses Pelayanan Klaim Asuransi (BPJS) Di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Faktor sarana di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru untuk jaringan internet sudah baik tidak terdapat kendala. Faktor ketidaklengkapan berkas klaim penyebabnya yaitu ketidaklengkapan dalam pengisian rekam medis. Untuk faktor SDM pada bagian koding mengalami kekurangan SDM, karena hanya terdapat dua orang petugas koding. Pengkodean diagnosis maupun tindakan medis sudah sesuai dengan ICD-10 dan ICD-9. Faktor SOP untuk pelayanan klaim BPJS belum ada dikarenakan dari pihak kemenkes belum membuat SOP tentang prosedur pelayanan klaim BPJS.

Jurnal 6 Novita Nuraini, Desnia Sindi Damayani, Rossalina Adi Wijayanti, (2021) dengan judul jurnal *Factors Causing Delays in Submitting Inpatient BPJS Claims at General Hospital of dr. H. Koesnadi Bondowoso, Indonesia*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Faktor sarana terkait jaringan internet tidak terdapat kendala. Untuk faktor ketidaklengkapan berkas yang menyebabkan berkas rekam medis dikembalikan yaitu resume medis dan hasil pendukung lainnya tidak dilampirkan seperti hasil pemeriksaan laboratorium. Faktor SDM yaitu petugas koding kesulitan membaca diagnosis dikarenakan tulisan dokter yang sulit dibaca. Serta petugas kurang paham tentang batas waktu penyerahan klaim dikarenakan petugas baru bekerja dibagian kontrol pada saat *pandemic covid-19* sehingga ditiadakannya pelatihan maupun seminar. Faktor SOP berdasarkan jurnal tersebut didapatkan informasi bahwa SOP terkait petunjuk dan persyaratan pengajuan klaim BPJS belum ada.