

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENDING KLAIM DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Oleh:

Diah Ayu Novita Sari,

Alfinda Ayu Hadikasari, Cholifah,

Progam Studi Menejemen Informasi Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

26 Juni 2023

# Pendahuluan

Perkembangan sistem asuransi pelayanan kesehatan di Indonesia terus meningkat. Penyelenggaraan sistem penjaminan akses pelayanan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat diwujudkan dalam penerapan program Jaminan Kesehatan. Klaim merupakan tuntutan imbalan atas jasa layanan yang diberikan rumah sakit melalui tenaga kerja baik dokter, perawat, apoteker, laboran, untuk mendapatkan biaya ganti perawatan dan pemeriksaan pasien.

Proses verifikasi klaim di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan setiap bulannya masih ditemui berkas yang mengalami pending. Adanya ketidaksesuaian administrasi kepesertaan, ketidaksesuaian administrasi pelayanan, serta ketidaksesuaian kode diagnosis. Hal tersebut merupakan faktor penyebab terjadinya *pending* klaim. Terjadinya *pending* klaim juga dapat dipengaruhi oleh efektivitas kerja petugas berdasarkan kinerja, kemampuan dan motivasi dari petugas itu sendiri.

# Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini. Maka, dapat di rumuskan suatu permasalahan sebagai berikut: “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pending Klaim di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”. ?

# Metode Penelitian

- **JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif

- **WAKTU PENELITIAN**

Penelitian dilakukan pada periode Mei – Juli tahun 2023

- **LOKASI PENELITIAN**

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

- **SAMPLE DAN POPULASI**

Populasi pada penelitian ini adalah sejumlah petugas *casemix* sebanyak 6 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik total *simple sampling* yakni seluruh berkas pending klaim rawat inap pada bulan Januari hingga Maret sejumlah 342 berkas.

# Metode Penelitian

- **VARIABLE PENELITIAN**

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel independen : Kemampuan, Kinerja, dan Motivasi
2. Variabel dependen : Berkas Klaim

- **PENGUMPULAN DATA**

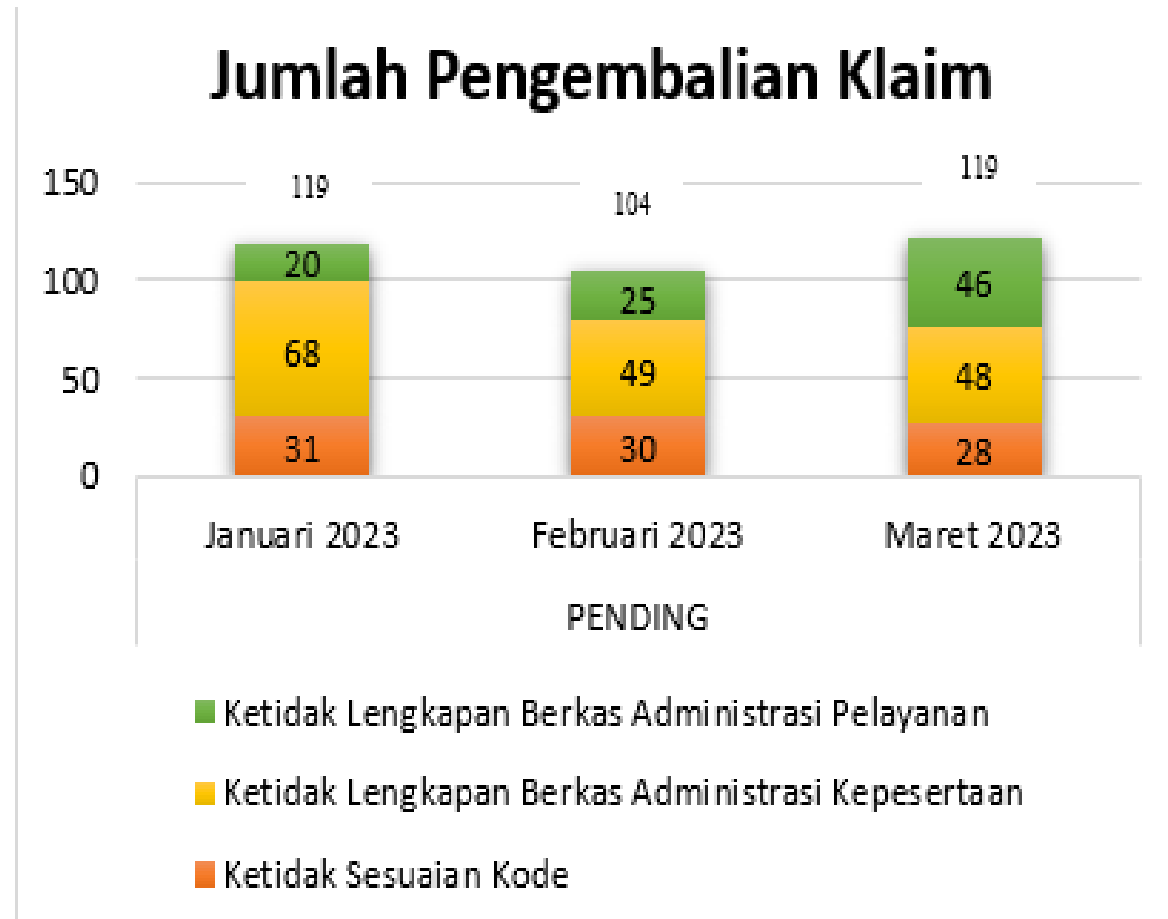
Teknik dan prosedur pengumpulan data menggunakan berkas *pending* klaim rawat inap dan kuesioner yang berisikan tentang pernyataan berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Responden diminta untuk memberikan jawaban/tanggapan dari pernyataan atau pertanyaan yang diberikan, dengan uraian jawaban beberapa item pernyataan yang memiliki skor pertimbangan bobot 1-5 dengan keterangan 1 sangat tidak setuju (STS), 2 tidak setuju (TS), 3 netral (N), 4 setuju (S), 5 sangat setuju (ST). Kuesioner dibagikan melalui *google form*.

- **TEKNIS ANALISA DATA**

Analisis pengolahan data dengan cara perhitungan nilai kuesioner yang disajikan dalam tabel tabulasi kemudian di deskripsikan

# Hasil Penelitian

Grafik rekapitulasi klaim Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang mengalami kejadian *pending*. Data *pending* klaim yang diambil peneliti adalah data rawat inap.



# Pembahasan

Gambaran faktor *pending* klaim berkas rawat inap berdasarkan ketidaksesuaian kode:

No.	Ketidak Sesuaian Kode	<i>f</i>	Presentase
1.	Januari	31	34,8%
2.	Februari	30	33,7%
3.	Maret	28	31,5%
	Total	89	100%

Faktor penting sebagai penentu klaim diterima ataupun ditolak dapat diketahui berdasarkan tingkat akurasi kode diagnosis. Alasan pengembalian berkas klaim rawat inap disebabkan belum tepat penentuan diagnose utama maupun sekunder, kode gabung pada diagnosa dikoding sebagai koding terpisah, input koding tidak sesuai dengan aturan. Aturan yang sering kali berubah-ubah menyebabkan terjadinya *pending* klaim berdasarkan faktor ketidaksesuaian kode. Hal tersebut dapat terjadinya karena perbedaan persepsi aturan pengkodean antara koder Rumah Sakit dengan verifikator BPJS terkait koding penyakit atau tindakan

# Pembahasan

Gambaran faktor *pending* klaim berkas rawat inap berdasarkan ketidaksesuaian administrasi kepesertaan :

No.	Ketidak Sesuaian Kode Administrasi Kepesertaan	<i>f</i>	Presentase
1.	Januari	68	41,2%
2.	Februari	49	29,7%
3.	Maret	48	29,1%
	Total	165	100%

Terjadinya pengembalian berkas klaim yang mengalami ketidak sesuaian administrasi ini karena beberapa faktor diantaranya lampiran penunjang yang belum sesuai pada berkas rekam medis rawat inap. Hasil penunjang yang belum sesuai karna terdapat salah satu dari lembar hasil pemeriksaan laboratorium dan hasil pemeriksaan penunjang lain yang belum di lampirkan saat proses pengajuan berkas klaim. Belum lengkapnya lembar formulir tersebut dapat mengakibatkan faktor pengembalian dokumen klaim



# pembahasan

Gambaran faktor *pending* klaim berkas rawat inap berdasarkan ketidaksesuaian administrasi pelayanan:

No.	Ketidak Sesuaian Kode Administrasi Pelayanan	<i>f</i>	Presentase
1.	Januari	20	22,0%
2.	Februari	25	27,5%
3.	Maret	46	50,5%
	Total	91	100%

Alasan pengembalian berkas klaim berdasarkan ketidaksesuaian administrasi pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terjadi karena readmisi. Beberapa faktor penyebab verifikasi administrasi pelayanan yang tidak lolos didominasi berdasarkan episode perawatan, konfirmasi tanggal keluar masuk, dan kelengkapan berkas klaim, serta kurang jelasnya indikasi rawat inap.

# Pembahasan

Gambaran motivasi kerja dengan kinerja petugas casemix rumah sakit muhammadiyah lamongan :

Motivasi	Kinerja				Total
	Netral		Setuju		
	N	%	N	%	
Setuju	1	20,0%	4	80,0%	5 (100%)
Sangat Setuju	0	0,0%	1	100%	1 (100%)
<b>Total</b>	1	16,7%	5	83,5%	6 (100%)

Gambaran motivasi dengan kinerja petugas *casemix* dapat diketahui berdasarkan tabel *crosstab* diatas, bahwa kinerja Responden yang berpendapat netral dan setuju terhadap motivasi yaitu 1 (20,0%) digambarkan melalui adanya fasilitas keamanan dan keselamatan kerja, diantaranya petugas mendapatkan jaminan asuransi kesehatan sehingga dapat memotivasi agar petugas dapat bekerja lebih baik. Responden berpendapat kinerja setuju dengan motivasi setuju yaitu 4 (80,0%) digambarkan melalui perlu adanya pelatihan dan pengembangan yang diberikan pihak rumah sakit dapat memotivasi petugas dalam meningkatkan kinerja. Responden dengan kinerja setuju terhadap motivasi sangat setuju yaitu 1 (100%) digambarkan bahwa petugas merasa senang memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja. Namun, tidak adanya *punishment* disetiap kelalaian yang dilakukan oleh petugas bisa menyebabkan tingginya angka kesalahan penetapan kode diagnosa dan rendahnya kepatuhan dalam melengkapi berkas persyaratan klaim yang merupakan salah satu sebab terjadinya *pending* klaim.

# Pembahasan

Gambaran Kemampuan Dengan Motivasi Kerja Petugas Casemix Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan:

Kemampuan	Motivasi				Total
	Setuju		Sangat Setuju		
	N	%	N	%	
Setuju	5	100%	0	0,0%	5 (100%)
Sangat Setuju	0	0,0%	1	100%	1 (100%)
Total	5	83,3%	1	16,7%	6 (100%)

Gambaran kemampuan dengan motivasi petugas *casemix* dapat diketahui berdasarkan tabel *crossstab* diatas. bahwa Responden yang berpendapat motivasi setuju dengan kemampuan setuju yaitu 5 (83,3%) digambarkan melalui petugas yang memiliki kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja yang lain sebagai upaya menyelesaikan pekerjaan. Responden berpendapat memiliki kemampuan sangat setuju dengan motivasi sangat setuju yaitu 1 (16,7%) digambarkan dengan petugas mampu menguasai pekerjaan sesuai dengan *jobdisk* pekerjaannya. Proses pengajuan klaim sangat dipengaruhi dengan lengkap dan tidaknya berkas yang diajukan. Ketidaktelitian merupakan bagian dari sikap petugas *casemix* dalam melengkapi kekurangan berkas persyaratan klaim yang dapat mempengaruhi terjadinya *pending*. Hal ini dibuktikan bahwa alasan pengembalian berkas klaim karena tidak lengkapnya hasil pemeriksaan penunjang, dapat diketahui pada lampiran berita acara hasil pengembalian berkas (BAPB) klaim yang diberikan petugas verifikator BPJS kesehatan kepada verifikator Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

# Pembahasan

Gambaran kinerja dengan kemampuan petugas casemix rumah sakit muhammadiyah lamongan:

Kinerja	Kemampuan				Total
	Setuju		Sangat Setuju		
	N	%	N	%	
Netral	1	100%	0	0,0%	5 (100%)
Setuju	4	80,0%	1	20,0%	1 (100%)
<b>Total</b>	5	83,3%	1	16,7%	6 (100%)

Gambaran variabel kinerja dengan kemampuan petugas *casemix* dapat diketahui berdasarkan tabel *crosstab* bahwa Responden yang berpendapat memiliki kemampuan setuju dengan kinerja netral yaitu 1 (16,7%) digambarkan petugas selalu mempelajari hal baru untuk dapat meningkatkan prestasi dalam bekerja. Pendapat Responden memiliki kemampuan setuju dengan kinerja setuju 4 yaitu (80,0%) digambarkan melalui petugas mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan dengan kualitas kerja yang baik pada pekerjaan yang dikerjakan. Responden berpendapat memiliki kemampuan sangat setuju dengan kinerja setuju yaitu 1 (16,7%) digambarkan bahwa petugas bersedia melakukan jam tambahan atas perintah atasan. Hasil pengisian kuesioner masih terdapat Responden yang memiliki latar belakang SMA, yang tentu saja belum sesuai dengan kompetensi seorang perekam medis. Masa kerja yang dimiliki petugas belum bisa menentukan kemampuan karena kurangnya pelatihan dapat mempengaruhi ketepatan kode diagnosa. Hal tersebut dapat mempengaruhi terjadinya *pending* klaim.

# Manfaat Penelitian

## a. Bagi Peneliti

Mengembangkan kemampuan, menambah pengalaman dan pengetahuan dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh perkuliahan.

## b. Bagi Instansi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam mengetahui kemampuan, kinerja dan motivasi kerja petugas casemix yang mempengaruhi terjadinya pending klaim.

## c. Bagi Fakultas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa dan pihak lain yang akan melakukan penelitian.

# Kesimpulan

1. Penyebabkan terjadinya *pending* klaim pada bulan Januari – Maret 2023 disebabkan karna ketidaksesuaian kode diagnosis, ketidaklengkapan syarat administrasi kepesertaan dan pelayanan. Perlunya monitoring dan evaluasi dari manajemen Rumah Sakit untuk kelangsungan proses klaim, serta adanya SOP sebagai acuan prosedur kodifikasi penyakit dan tindakan.
2. Gambaran motivasi dengan kinerja petugas casemix dapat diketahui bahwa tidak adanya *punishment* disetiap kelalaian yang dilakukan oleh petugas, terjadinya kesalahan kode diagnosa dan rendahnya kepatuhan petugas dalam melengkapi persyaratan berkas klaim. Hal tersebut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *pending* klaim.
3. Gambaran kemampuan dengan motivasi Ketidaktelitian petugas casemix dalam melengkapi kekurangan berkas persyaratan klaim dapat mempengaruhi terjadinya *pending*. Hal ini dibuktikan bahwa alasan pengembalian berkas klaim karena tidak lengkapnya hasil pemeriksaan penunjang pada lampiran berita acara hasil pengembalian berkas (BAPB) klaim yang diberikan petugas verifikator BPJS kesehatan kepada verifikator Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
4. Gambaran kinerja dengan kemampuan Diketahui bahwa masih terdapat 1 petugas dengan latar belakang SMA, latar belakang yang belum sesuai dengan kompetensi seorang perekam medis dapat mempengaruhi kinerja berdasarkan kemampuan yang dimiliki petugas. Masa kerja yang dimiliki petugas belum bisa menentukan kemampuan karena kurangnya pelatihan dapat mempengaruhi ketepatan kode diagnosa. Hal tersebut dapat mempengaruhi terjadinya *pending klaim*.

