

# Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Rawat Inap di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo

Oleh:

Apvinia May Savitri

Resta Dwi Yuliani

Manajemen Informasi Kesehatan

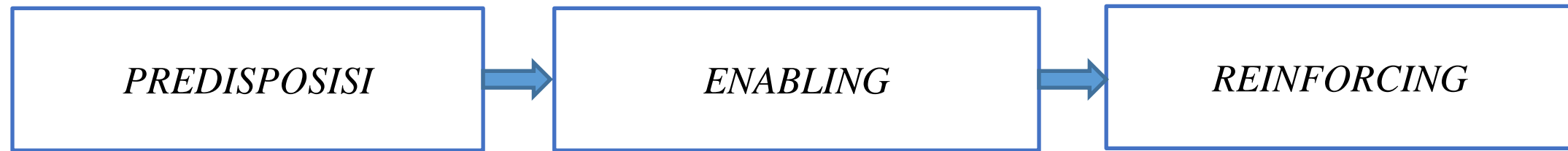
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Desember, 2023

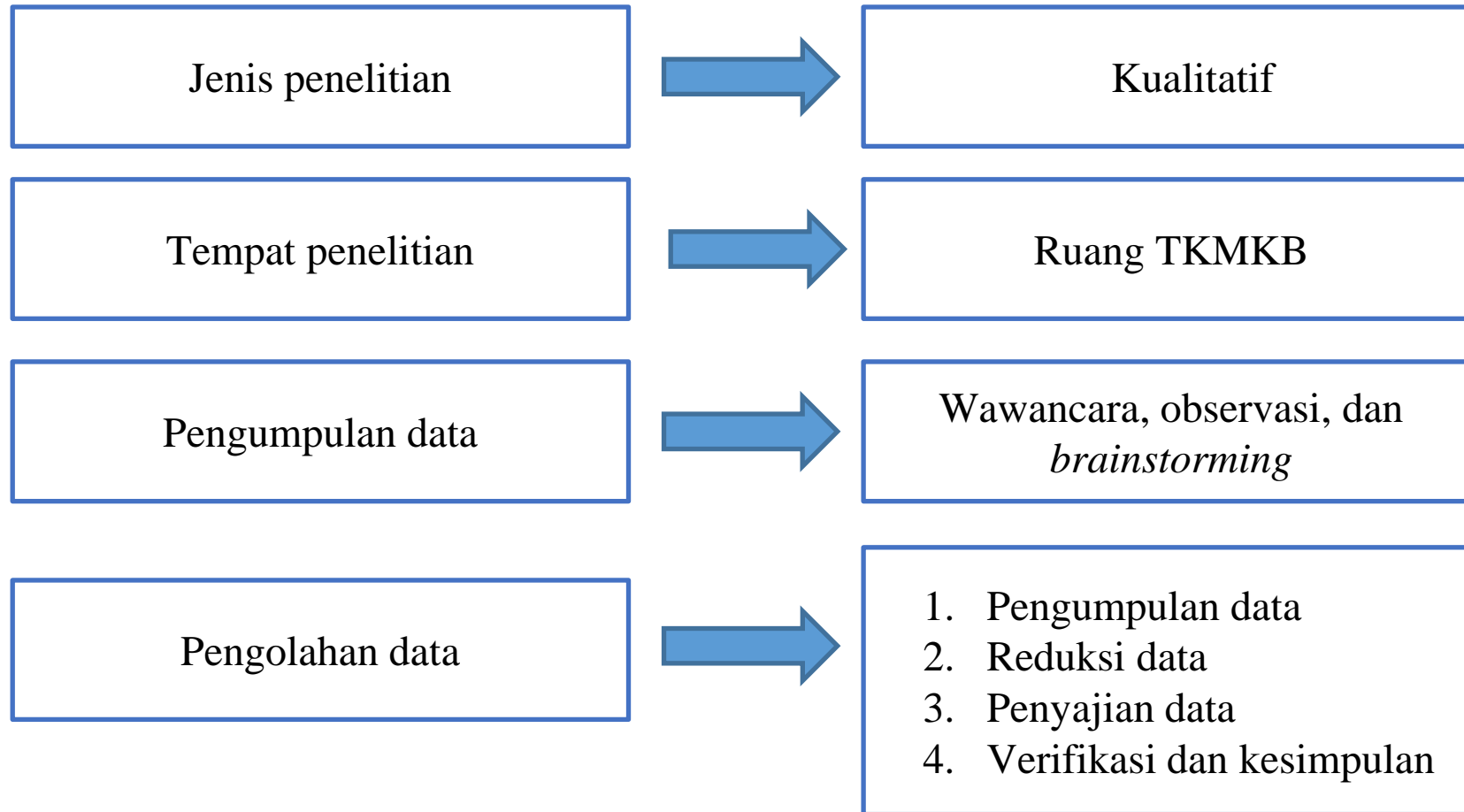
# Pendahuluan

- Rekam Medis adalah dokumen yang memuat informasi identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan medis, pengobatan, dan layanan lain yang telah diberikan pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit ‘Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. Diperoleh hasil terkait berkas klaim BPJS rawat inap pada bulan Januari 2022 sebanyak 23 berkas *pending* klaim. Penyebab *pending* klaim yaitu dari faktor pendukung *coder* bukan dari pendidikan D4 Perkam Medis dan Informasi Kesehatan atau D3 Rekam Medis dan faktor penghambat terdapat 1 *coder* dengan beban kerja mengentri dan menginput coding.
- Berdasarkan hasil peneliti (Elna Kukuh Kurnia, 2022) tingkat pendidikan dan pengetahuan erat kaitannya dengan *coder* dalam proses mengcoding. Berdasarkan hasil peneliti (Naurah Nazhifah, 2021) perencanaan sumber daya manusia sangat penting untuk memastikan keselarasan antara beban kerja yang dihadapi dengan jumlah sumber daya manusia yang tersedia.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



# Metode



***PREDISPOSISI***

- 1. Pendidikan
- 2. Pengetahuan
- 3. Sikap
- 4. Pelatihan

***ENABLING***

- 1. Alat yang digunakan mengkode
- 2. SOP
- 3. Fasilitas pendukung koding

***REINFORCING***

- 1. Dukungan tim
- 2. Dukungan atasan

**PROSES**

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Rawat Inap

**OUTPUT/OUTCOME**

Rekomendasi Perbaikan Faktor Keterlambatan Klaim Rawat Inap

Sumber : Teori Lawrence Green (1980)  
Teori : Kurnianingsih, 2020

# Hasil

- **Prioritas Masalah**

Faktor yang mempengaruhi keterlambatan klaim rawat inap berdasarkan 3 komponen (prioritas) dari faktor *predisposisi* adalah sikap. Faktor *enabling* adalah SOP. Faktor *reinforcing factor* adalah dukungan tim. Berikut merupakan hasil prioritas masalah.

**Tabel prioritas masalah *predisposisi***

| Kriteria           | Bobot (1-5) | Maslah <i>Pending Klaim</i> |             |             |             |
|--------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                    |             | Pendidikan                  | Pengetahuan | Sikap       | Pelatihan   |
|                    |             | Skor (1-10)                 | Skor (1-10) | Skor (1-10) | Skor (1-10) |
| Kegawatan          | 5           | 6                           | 5,3         | 7,3         | 4,6         |
| Besarnya Masalah   | 4           | 3,6                         | 4,3         | 6,3         | 5           |
| Tren/Kecenderungan | 3           | 3,6                         | 4,6         | 6,3         | 4,3         |
| Total              |             | 55,2                        | 57,5        | 80,6        | 55,9        |
| Urutan Prioritas   |             | <b>4</b>                    | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>3</b>    |

**Tabel prioritas masalah *enabling***

| Kriteria           | Bobot (1-5) | Masalah Pending Klaim        |             |                            |
|--------------------|-------------|------------------------------|-------------|----------------------------|
|                    |             | Alat yang digunakan mengkode | SOP         | Fasilitas pendukung koding |
|                    |             | Skor (1-10)                  | Skor (1-10) | Skor (1-10)                |
| Kegawatan          | 5           | 5,3                          | 6           | 6                          |
| Besarnya Masalah   | 4           | 4,6                          | 6,3         | 5,3                        |
| Tren/Kecenderungan | 3           | 4                            | 4,3         | 4                          |
| Total              |             | 56,9                         | 68,1        | 63,2                       |
| Urutan Prioritas   |             | <b>3</b>                     | <b>1</b>    | <b>2</b>                   |

**Tabel prioritas masalah *reinforcing***

| Kriteria           | Bobot (1-5) | Masalah Pending Klaim |                 |
|--------------------|-------------|-----------------------|-----------------|
|                    |             | Dukungan Tim          | Dukungan Atasan |
|                    |             | Skor (1-10)           | Skor (1-10)     |
| Kegawatan          | 5           | 5,6                   | 3,6             |
| Besarnya Masalah   | 4           | 3,3                   | 2,6             |
| Tren/Kecenderungan | 3           | 2,3                   | 2               |
| Total              |             | 48,1                  | 34,4            |
| Urutas Prioritas   |             | <b>1</b>              | <b>2</b>        |



# Pembahasan

## ➤ Faktor *Predisposisi*

Faktor *predisposisi* adalah komponen yang mencakup pengetahuan dan sikap *coder* dalam memproses koding. Dengan pengetahuan *coder* dapat melakukan kodefikasi menjadi akurat.

- Pendidikan

Pendidikan *coder* memiliki latar belakang pendidikan S1 Keperawatan, pendidikan yang lebih spesifik dalam rekam medis menjadi kunci untuk mengembangkan kompetensi dalam mengkode.

- Pengetahuan

Pengetahuan merupakan kumpulan informasi yang diketahui dan dipahami oleh seorang *coder* terkait dengan kodefikasi. Tingkat pengetahuan seorang *coder* berdampak langsung pada akurasi pengkodean.

- Sikap

Sikap mencakup pendapat atau respon dari *coder* dan DPJP terkait dengan segala hal yang berkaitan dengan kodefikasi. Kemampuan berkomunikasi sangat penting baik dalam berinteraksi dengan pasien maupun dalam kerja sama antara anggota tim medis.

- Pelatihan

Pelatihan merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi kerja, tingkat keterampilan, dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.

## ➤ **Faktor *Enabling***

Faktor *enabling* adalah faktor yang mencakup sarana, prasarana, dan fasilitas yang mendukung terwujudnya ketepatan dalam memproses koding klaim BPJS rawat inap dengan akurat.

- **Alat yang Digunakan Mengkoding**

Alat yang digunakan mengkoding dalam proses pengkodean seperti ICD, dan *resume medis* pasien. Dalam pelaksanaan pemberian kode diagnosis, seorang *coder* umumnya akan menggunakan ICD-10. Tindakan medis dan operasi juga memiliki sistem klasifikasi sendiri yang digunakan dari ICD-9 CM.

- **SOP**

SOP merupakan prosedur kerja yang disusun oleh para pelaksana pelayanan yang mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta telah ditetapkan oleh keputusan direktur rumah sakit.

- **Fasilitas Pendukung Koding**

Fasilitas penunjang yang dapat mempermudah pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Dari segi fasilitas, kejelasan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi E-Klaim dan V-Klaim INA-CBG adalah kunci untuk memastikan bahwa proses penginputan data dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.

## ➤ **Faktor *Reinforcing***

Faktor *reinforcing* adalah pemahaman dari faktor-faktor psikologi dan sosial, seperti motivasi dan lingkungan kerja memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu tim atau organisasi.

- **Dukungan Tim dan Atasan**

Merupakan suatu dukungan yang diberikan kepada *coder* dalam proses koding klaim INA-CBG. Penting untuk organisasi memahami faktor-faktor yang memotivasi pegawai dan menciptakan lingkungan kerja mendukung motivasi yang tinggi.

# Temuan Penting Penelitian

- **Faktor *Prediposisi* (Sikap)**

Menurut peneliti (Muhammad Alfarizi, 2019) tim medis tidak hanya diharapkan memiliki keahlian klinis yang tinggi dalam merawat pasien, tetapi juga kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, baik dalam berkomunikasi dengan pasien maupun dalam berkolaborasi antarprofesi dengan anggota tim medis yang lain. Oleh karena itu, pengembangan kurikulum dalam dunia kesehatan yang mencakup unsur komunikasi menjadi hal yang sangat penting.

- **Faktor *Enabling* (SOP)**

Menurut peneliti (Novita Nuraini, 2019) Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting dalam suatu organisasi, terutama di bidang layanan kesehatan dan klaim asuransi. SOP berperan penting dalam membimbing dan mengarahkan petugas atau staf dalam menjalankan tugas mereka dengan konsisten dan efisien

- **Faktor *Reinforcing* (Dukungan Tim)**

Menurut peneliti (Rosalia Hedy Nono, 2019) penting untuk organisasi memahami faktor-faktor yang memotivasi pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi yang tinggi. Hal ini dapat mencakup peningkatan keterlibatan, peningkatan kualitas pekerjaan, dan pengakuan atas pencapaian.

# Manfaat Penelitian

## ➤ Manfaat Bagi Peneliti

- Meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai keterlambatan klaim rawat inap di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.
- Meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi keterlambatan klaim rawat inap di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

## ➤ Manfaat Bagi Rumah Sakit

- Sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan kinerja petugas *coder* yang berperan dalam proses koding klaim BPJS.
- Sebagai bahan pengembangan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.
- Sebagai tambahan informasi bagi rumah sakit untuk melihat beban kerja *coder* yang berhubungan dengan ketepatan koding di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

# Referensi

- [1] Menkes. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 *Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. 2022;*
- [2] Menkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 *Tentang Rekam Medis. 2022;*
- [3] Menkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 *Tentang Pedoman Indonesia Case Base Groups (Ina-Cbg) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan. 2021;*
- [4] S. Mandia, “BPJS Claims Pending Case Coding Training at AISYIYAH PADANG RSU,” *Din. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 7, no. 1, hlm. 55–61, Feb 2023, doi: 10.31849/dinamisia.v7i1.12032.
- [5] E. K. Kurnia, “FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT X PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022,” 2022.
- [6] Y. Utomo dan H. Markam, “Pengaruh Kompetensi PMIK Terhadap Kualitas Koding Klinis Di RSU Vertikal Kementerian Kesehatan DKI Jakarta,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 8, no. 2, hlm. 106, Okt 2020, doi: 10.33560/jmiki.v8i2.264.
- [7] N. Nazhifah, I. Alia Yustika, dan M. Hidayati, “Analisis Kebutuhan SDM Petugas Rekam Medis dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes),” *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 1, no. 8, hlm. 1021–1028, Agu 2021, doi: 10.36418/cerdika.v1i8.169.
- [8] W. Maryati, I. O. Rahayuningrum, dan N. P. Sari, “DAMPAK BEBAN KERJA CODER YANG TINGGI TERHADAP KETIDAKAKURATAN KODE DIAGNOSIS,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 8, no. 1, hlm. 49, Mar 2020, doi: 10.33560/jmiki.v8i1.252.
- [9] S. F. Nabila, M. W. Santi, Y. Tabrani, dan A. Deharja, “Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo,” *J-REMI J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 4, hlm. 519–528, Okt 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2157.
- [10] W. Kurnianingsih, “Hubungan Pengetahuan Coder dengan Keakuratan Kode Diagnosis Pasien Rawat Jalan BPJS berdasarkan ICD – 10 Di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo,” *J. Manaj. Inf. Dan Adm. Kesehat. JMIAK*, vol. 3, no. 01, Jun 2020, doi: 10.32585/jmiak.v3i01.680.

- [11] E. Nurhayati dan N. Nuraini, "UPAYA PERBAIKAN KELENGKAPAN PENGISIAN HASIL PENUNJANG PADA RINGKASAN PULANG PASIEN RAWAT INAP DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK," *J-REMI J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehatan.*, vol. 3, no. 1, 2021.
- [12] R. Wulandari dan D. Sonia, "Analisis Kompetensi Perkam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cicalengka DTP," *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 1, no. 12, hlm. 1802–1889, Des 2021, doi: 10.36418/cerdika.v1i12.268.
- [13] Menkes. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.01.07/MENKES/312/2020 *Tentang Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan.* 2020;
- [14] M. Puspaningsih, C. Suryawati, dan S. P. Arso, "EVALUASI ADMINISTRASI KLAIM BPJS KESEHATAN DALAM MENURUNKAN KLAIM PENDING," *J. Ilm. Indones.*, vol. 7, no. 6, 2022.
- [15] M. Alfarizi, "Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit," *ETTISAL J. Commun.*, vol. 4, no. 2, hlm. 151, Des 2019, doi: 10.21111/ejoc.v4i2.3568.
- [16] P. I. Sari, "PENINGKATAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DI RSIA CEMPAKA AZ – ZAHRA BANDA ACEH," *Community Dev. J.*, 2023.
- [17] N. A. Fadlillah, E. T. Ardianto, dan S. Farlinda, "EVALUASI KINERJA PETUGAS KODING & KLAIM JKN RI DI RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG," *J-REMI J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehatan.*, vol. 1, no. 3, 2020.
- [18] S. M. Fauziah, N. A. Rumana, D. R. Dewi, dan L. Indawati, "Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019," *Indonesian of Health Information Management Journal*, vol.8 ,no.2, 2020.
- [19] D. Riyanto, M. Nyorong, dan D. Syamsul, "Analisis Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Haji Medan," *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics* Vol. 8, No. 1, 2022.
- [20] N. Nuraini, R. A. Wijayanti, F. Putri, A. Deharja, dan M. W. Santi, "OPTIMALISASI MANAJEMEN PENANGANAN KLAIM PENDING PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER," *Jurnal Kesmas Indonesia*, vol. 11, hlm 24-35, 2019.
- [21] E. Yulianti, N. Fitriyah, dan A. B. Suryantara, "PERSEPSI USER TERHADAP SISTEM KLAIM BPJS KESEHATAN DALAM KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA RUMAH SAKIT," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi* vol. 13, no 3, 2022.
- [22] E. S. Maulida dan A. Djunawan, "Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga," *MEDIA Kesehat. Masy. Indones.*, vol. 21, no. 6, hlm. 374–379, Des 2022, doi: 10.14710/mkmi.21.6.374-379.
- [23] H. Mursyid, S. Rahayub, dan V. S. Koloic, "A Scoping Review: Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit," *J. Rekam Medis Dan Inf. Kesehatan.*, vol. 6, no. 1, hlm. 22–35, Mar 2023, doi: 10.31983/jrmik.v6i1.9462.
- [24] R. H. Nono, "PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN KARYAWAN TERHADAP KINERJA DOKTER DAN PERAWAT DI RSUD RUTENG-NTT".
- [25] H. Faiha, P. Fannya, dan D. H. Putra, "Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023," *J. Sos. Dan Sains*, vol. 3, no. 9, hlm. 927–935, Sep 2023, doi: 10.59188/jurnalsosains.v3i9.1009.

