

EVALUASI PENDING *KLAIM* BPJS KESEHATAN KASUS TONOMETRY DI POLI MATA RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK

Oleh:

Moch Basoir

23133600014

Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari 2025



www.umsida.ac.id



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)



universitas
muhammadiyah
sidoarjo



[umsida1912](#)

Pendahuluan

- ❖ BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial adalah program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Sistem pembiayaan BPJS kesehatan menggunakan besaran tarif berdasarkan Indonesian-Case Base Groups (INACBGs).

Pendahuluan

- ❖ Verifikasi klaim bertujuan untuk menguji kebenaran administrasi pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilaksanakan oleh fasilitas kesehatan dan dimanfaatkan secara tepat jumlah, tepat waktu, dan tepat sasaran. Dalam hal verifikasi klaim ada beberapa kemungkinan diantaranya adalah pengembalian (*pending*). *Pending* klaim mengakibatkan jumlah klaim yang dibayarkan oleh BPJS lebih kecil dibandingkanajuan awal klaim. Hal ini berdampak pada arus kas rumah sakit dan menimbulkan masalah pada penggajian karyawan, pembayaran pelayanan medis spesialis, ketersediaan obat dan pemeliharaan fasilitas rumah sakit serta peralatan medis

Pendahuluan

- ❖ Klaim dinyatakan *pending* jika hasil verifikasi ditemukan dokumen/berkas klaim yang di unggah rumah sakit tidak lengkap dan dibutuhkan data dukung administratif lain. Berkas klaim yang tertunda atau *pending* disebabkan oleh berkas rekam medis yang tidak lengkap dan ketidaktepatan dalam penulisan kode diagnosis serta kode Tindakan.

Pendahuluan

- Berdasarkan hasil observasi dan penggunaan data sekunder yang didapatkan dari laporan klaim pasien BPJS di RSUD Ibnu Sina Gresik seringkali terjadi perbedaan kode tindakan medis, dikarenakan ada perbedaan pemberian kode Tindakan dari ICD-90CM dengan pedoman pemberian kode klinis oleh pihak verifikasi BPJS. Diperoleh hasil sebesar 60% klaim BPJS Kesehatan rawat jalan pada poli mata pada kasus *tonometry* yang dikembalikan berkaitan dengan klarifikasi kode tindakan

Rumusan masalah

“Bagaimana *pending* klaim BPJS Kesehatan kasus *tonometry* di poli mata RSUD Ibnu sina Kabupaten Gresik?”

Tujuan Penelitian

- **Tujuan Umum**

Mengevaluasi *pending* klaim BPJS kesehatan kasus *tonometry* di poli mata RSUD. Ibnu sina Kabupaten Gresik

- **Tujuan khusus**

Mengetahui prioritas masalah tertinggi dari penyebab terjadinya *Pending* klaim BPJS Kesehatan kasus *tonometry* di poli mata RSUD. Ibnu sina Kabupaten Gresik dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dan Menentukan pemecahan masalah menggunakan metode CARL (*Capability, Accessibility, Readness, Leverage*)

Metode Penelitian

- Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini mengambil data sekunder dari laporan klaim BPJS periode triwulan 4 tahun 2024, selain itu peneliti melakukan pengukuran CARL dengan **instrument table grading**. Selanjutnya, untuk pengambilan data primer dengan metode wawancara dengan menggunakan instrument pedoman wawancara
- Waktu Penelitian ini dilakukan di Unit Penjaminan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dan penelitian pada bulan Januari 2025

Metode Penelitian

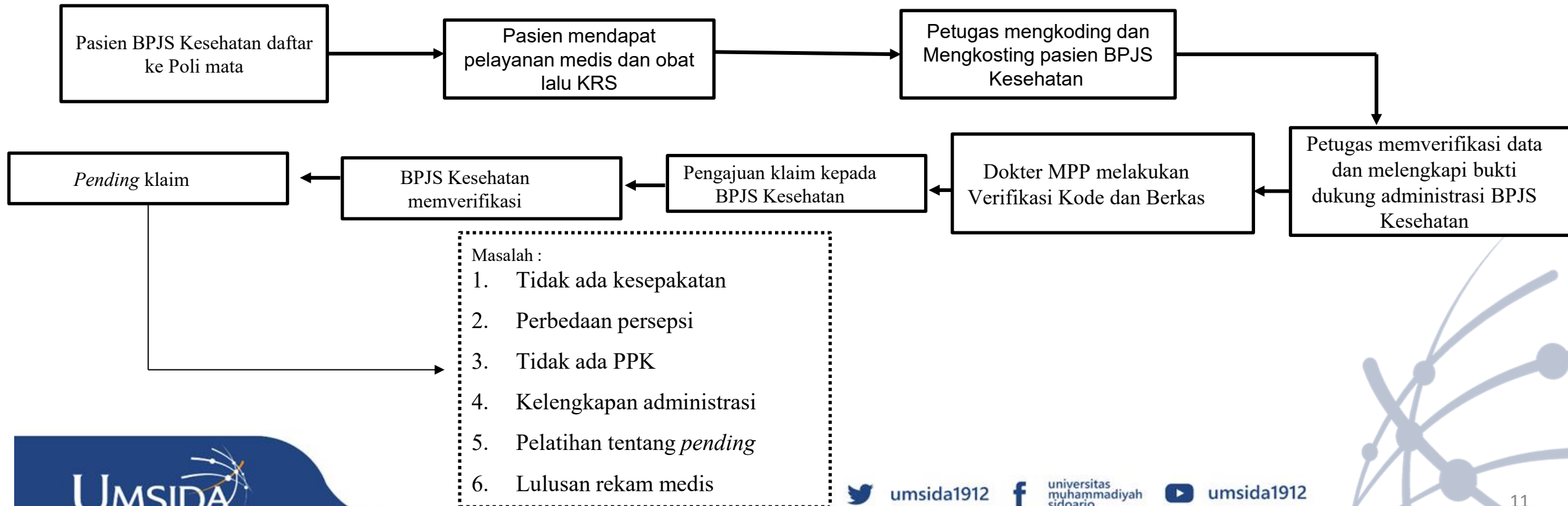
1. Pada penelitian ini subjek penelitian adalah dokter Manajer Pelayanan Pasien (MPP) berjumlah 1 orang dan petugas klaim BPJS Kesehatan rawat jalan berjumlah 7 orang
2. Pada populasi penelitain ini adalah laporan Berita Acara Penerimaan Hasil Verifikasi (BAPHV) yang dikembalikan oleh BPJS Kesehatan bulan Oktober-Desember 2024 kepada RSUD. Ibnu sina Kabupaten Gresik
3. sampel penelitian ini adalah seluruh data *pending* klaim BPJS Kesehatan kasus *tonometry* pada poli mata di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan) = Hasil Verifikasi (BAPHV) yang dikembalikan oleh BPJS Kesehatan bulan Oktober-Desember 2024 kepada RSUD. Ibnu sina Kabupaten Gresik
2. Wawancara = 1 dokter Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan 7 petugas klaim BPJS Kesehatan rawat jalan

Hasil dan Pembahasan

diagram alur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS kesehatan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik



Hasil dan Pembahasan

- Penyebab pending klaim yang terjadi di RS Ibnu Sina Gresik karena adanya perbedaan antara SOP yang digunakan oleh pihak BPJS dengan Kaidah pengodean dari WHO
- Berdasarkan Berita Acara Hasil Verifikasi (BAHV) di bulan Oktober sampai Desember tahun 2025, pihak BPJS Kesehatan Cabang GRESIK telah melakukan verifikasi untuk tagihan klaim yang diberikan oleh RSUD IBNU SINA GRESIK pada poli mata kasus *tonometry*.

Hasil dan Pembahasan

- Tabel 3.1 Hasil Verifikasi BPJS Kesehatan Di RSUD.Ibnu sina Kabupaten Gresik Januari 2025

NO	STATUS VERIFIKASI	KETERANGAN PENDING	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Pending klaim	Kelengkapan administrasi	42	7
		Kaidah coding	146	24
		Standart pelayanan	426	69
TOTAL			614	100

Hasil dan Pembahasan

- Berdasarkan tabel diatas (Tabel 3.1) dapat dilihat terdapat status *Pending* klaim yaitu kelengkapan administrasi berjumlah 42 berkas (7%), kaidah coding berjumlah 146 berkas (24%) dan Standart Pelayanan berjumlah 426 berkas (69%). Hasil Wawancara kepada 1 dokter Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan 7 petugas klaim BPJS Kesehatan rawat jalan

Hasil dan Pembahasan

- Berdasarkan tabel hasil wawancara peneliti di bulan Januari 2025 dapat dilihat bahwa petugas yang lulusan Rekam Medis 3 orang (30%), yang bukan lulusan Rekam Medis 5 orang (50%). Petugas yang mengikuti pelatihan tentang *pending* 4 orang (40%), dan yang tidak mengikuti pelatihan tentang *pending* 4 orang (40%).
- Tidak ada kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan *tonometry* sebesar 100 %.
- Tidak terdapat Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry* sebesar 100%.

Hasil dana Pembahasan

- Tidak ada kesinambungan antara ringkasan pulang dengan tagihan / rincian biaya sebesar 100%
- Tidak ada laporan persetujuan Tindakan medis sebesar 100%
- *Pending* klaim disebabkan Hasil bacaan *Optical Coherence Tomography* (OCT) sebesar 100%
- *Pending* klaim disebabkan Kunjungan pasien berulang Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) sebesar 100%

TABEL WAWANCARA
TERTUTUP

Hasil dan Pembahasan tabel USG (*Urgency, Seriousness, Growth*)

NO	PERMASALAHAN	PRIORITAS MASALAH			TOTAL	PRIORITAS MASALAH
		U	S	G		
1	Tidak ada kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD. Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan <i>tonometry</i>	5	5	5	15	1
2	terjadi perbedaan persepsi antara BPJS Kesehatan dengan RSUD. Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai kapan pasien dilakukan tindakan <i>tonometry</i> di poli mata	5	5	4	14	2
3	di RSUD. Ibnu Sina Kabupaten Gresik tidak ada Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan <i>tonometry</i>	5	4	4	13	3
4	tidak ada kesinambungan antara ringkasan pulang dengan tagihan / rincian biaya	5	4	3	12	4
5	tidak adanya laporan persetujuan Tindakan medis	5	3	3	11	5

Hasil dan Pembahasan

- Berdasarkan tabel USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dapat dilihat bahwa :
 1. Tidak ada kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan *tonometry* total nilai 15 Prioritas masalah ke 1
 2. Terjadi perbedaan persepsi antara BPJS Kesehatan dengan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai kapan pasien dilakukan tindakan *tonometry* di poli mata total nilai 14 Prioritas masalah ke 2
 3. Tidak ada Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry* total nilai 13 Prioritas masalah ke 3
 4. Tidak ada kesinambungan antara ringkasan pulang dengan tagihan / rincian biaya total nilai 12 Prioritas masalah ke 4
 5. Tidak adanya laporan persetujuan Tindakan medis total nilai 11 Prioritas masalah ke 5

Hasil dan Pembahasan tabel CARL (*Capability, Accessibility, Readness, Leverage*)

NO	ALTERNATIVE	METODE				TOTAL	RANGKING
		C	A	R	L		
1	di RSUD. Ibnu Sina Kabupaten Gresik diperlukan Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan <i>tonometry</i>	5	5	4	4	400	I
2	Perlu peningkatan pendidikan yang berkompeten perekam medis dan informasi kesehatan	5	5	4	3	300	II
3	Perlu pelatihan / diklat berbasis <i>pending</i> klaim	5	5	3	3	225	III
4	diperlukan kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD. Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan <i>tonometry</i>	5	5	3	2	150	IV

Hasil dan Pembahasan

- Berdasarkan tabel CARL (*Capability, Accessibility, Readness, Leverage*) dapat dilihat bahwa:
 1. diperlukan Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry*
 2. Perlu peningkatan pendidikan yang berkompeten perekam medis dan informasi kesehatan
 3. Perlu pelatihan / diklat berbasis *pending* klaim
 4. diperlukan kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan *tonometry*

Kesimpulan

- Dari hasil wawancara dengan distribusi informan yaitu petugas yang lulusan Rekam Medis 3 orang (30%), yang bukan lulusan Rekam Medis 5 orang (50%). Petugas yang mengikuti pelatihan tentang *pending* 4 orang (40%), yang tidak mengikuti pelatihan tentang *pending* 4 orang (40%).
- Hasil studi dokumen untuk validasi data dari hasil wawancara ditemukan mengenai pemberian kode tindakan *tonometry* sebesar 100 %. Belum terdapat Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry* sebesar 100%. Tidak ada kesinambungan antara ringkasan pulang dengan tagihan / rincian biaya sebesar 100%. Tidak ada laporan persetujuan Tindakan medis sebesar 100%, *pending* klaim disebabkan Hasil bacaan *Optical Coherence Tomography* (OCT) sebesar 100%, *Pending* klaim disebabkan Kunjungan pasien berulang Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) sebesar 100%.

Kesimpulan

- Berdasarkan hasil USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), skor tertinggi atau skala prioritas yaitu dengan skor 15 karena Tidak ada kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan *tonometry*.
- Dalam pemecahan permasalahan dengan menggunakan metode CARL (*Capability, Accessibility, Readness, Leverage*), terdapat skor tertinggi yaitu 400 bahwa di RS Ibnu sina Kabupaten Gresik diperlukan Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry*
- Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik tidak ada Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry*

Saran

- Diperlukan kesepakatan antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD. Ibnu sina Kabupaten Gresik mengenai pemberian kode tindakan *tonometry*
- Di perlukan Panduan Praktek Klinis (PPK) mengenai pemberian tindakan *tonometry*
- Perlu ketelitian dalam pemberkasan klaim
- Diperlukan petugas klaim lulusan rekam medis
- Diperlukan pelatihan tentang *pending* klaim

TERIMA KASIH



