

## FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM PADA PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2022

Oktamianiza<sup>1</sup>, Yulfa Yulia<sup>2</sup>, Kalasta Ayunda Putri<sup>3</sup>, Rahmadhani<sup>4</sup>, Aditiya<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>STIKES Dharma Lnadbow Padang, Jl. Jhoni Anwar Nomor 29 Ulak Karang, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia

[oktamianiza@gmail.com](mailto:oktamianiza@gmail.com)<sup>1</sup>, [yulfatugas@gmail.com](mailto:yulfatugas@gmail.com)<sup>2</sup>, [kalastaayundap@gmail.com](mailto:kalastaayundap@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[rahmadhani17387@gmail.com](mailto:rahmadhani17387@gmail.com)<sup>4</sup>, [aditiya@gmail.com](mailto:aditiya@gmail.com)<sup>5</sup>

### Abstrak

RSUD dr. Rasidin Padang masih terdapat banyak kendala dalam pelaksanaan verifikasi klaim BPJS salah satunya adalah berkas klaim yang ditolak oleh verifikator, atau biasa disebut dengan pending klaim. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab pending klaim pada pasien rawat inap dengan melihat beberapa komponen yaitu Ketepatan kode diagnosa, kelengkapan formulir, dan kelengkapan pada hasil penunjang. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD dr Rasidin Padang sekaligus pengambilan data pada bulan Agustus 2022. Populasi berjumlah 36 berkas rekam medis dan dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *Total Sampling*. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara observasi dan data diolah menggunakan komputerisasi dan di analisa secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan kode diagnosa yang tidak tepat sebanyak 20 (55,6%), kelengkapan informasi medis yang tidak lengkap sebanyak 13 (36,1%), dan kelengkapan hasil penunjang yang tidak lengkap sebanyak 8 (22,2%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan klaim berkas rawat inap di RSUD dr Rasidin Padang masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh beberapa variable yang diteliti yaitu ketepatan kode diagnosa, kelengkapan informasi formulir dan kelengkapan hasil penunjang. Oleh sebab itu, sebaiknya pelaksanaan pengodean lebih teliti lagi untuk proses penginputan serta dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan kode diagnosa pada berkas rekam medis dengan kode pada aplikasi INA-CBGs, dan lebih memperhatikan terkait kelengkapan isi berkas rekam medis agar menghasilkan meminimalisir terjadinya pending klaim.

**Kata Kunci: Klaim, Ketepatan, dan Kelengkapan**

### Abstract

*RSUD dr. Rasidin Padang still has many obstacles in implementing BPJS claim verification, one of which is the claim file that was rejected by the verifier or commonly referred to as pending claims. This study aimed to determine the factors causing pending claims in inpatients by looking at several components, namely the accuracy of the diagnosis code, the completeness of the form, and the completeness of the supporting results. The method used is descriptive research with a quantitative approach. This research was conducted at Dr. Rasidin Padang Hospital as well as data collection in August 2022. The population consisted of 36 medical record files and was used as a sample using the Total Sampling technique. This research was carried out using observation and data were processed using computerization and analyzed univariately. The results showed that the accuracy of the diagnostic code was 20 (55.6%), incomplete medical information was 13 (36.1%), and 8 (22.2%) incomplete supporting results. Based on the results of this study, it can be concluded that implementing*

*inpatient claims at Dr. Rasidin Padang Hospital still has several obstacles. These constraints are caused by several variables studied, namely the accuracy of the diagnostic code, the completeness of form information, and the completeness of supporting results. Therefore, it is better if the coding implementation is more thorough for the input process as well as monitoring and evaluating the accuracy of the diagnostic code in the medical record file with the code in the INA-CBGs application and paying more attention to the completeness of the contents of the medical record file to minimize the occurrence of pending claims.*

**Keywords:** *Claims, Accuracy, and Completeness*

## PENDAHULUAN

Menurut undang-undang RI No. 3 Tahun 2020 pasal 1 ayat (1) "Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat".

Dalam Permenkes RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis telah disebutkan bahwa fungsi rekam medis adalah pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien, alat bukti dalam proses penegakan hukum, disiplin kedokteran dan kedokteran gigi, keperluan kependidikan dan penelitian, dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan, serta data statistik kesehatan.

Surat edaran nomor: IR.01.01/1.1/6401/2013 Tahun 2013 mengenai pelaksanaan INA-CBG's. Penentuan biaya hasil pelayanan kesehatan yang harus diklaim bergantung pada ketepatan hasil pengodean diagnosis yang terdapat pada rekam medis dan INA-CBG's. Klaim yang dimaksud ialah permintaan pembayaran biaya hasil pelayanan kesehatan oleh penyedia fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil survey pada pending klaim yang ditemukan yaitu sebanyak 23 berkas rekam medis rawat inap yang klaimnya dipending, dengan pembagian presentase sebanyak 15 (65.2%) disebabkan oleh kode diagnosa penyakit, sebanyak 3 (13.0%) disebabkan oleh ketidaklengkapan pada informasi medis, dan sebanyak 5 (21.7%) dikarenakan oleh ketidaklengkapan pada lampiran hasil penunjang. Berdasarkan uraian dan hasil

diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian judul "Faktor Penyebab Pending Klaim Pada Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang".

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini untuk mengetahui Faktor penyebab pending klaim pada pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022. Penelitian dilaksanakan dengan teknik observasi pada bulan Agustus 2022 diruang casemix dan objek utamanya yaitu berkas rekam medis pasien rawat inap. Alat yang digunakan dalam penelitian salah satunya menggunakan table ceklis dengan skor klasifikasi hasil pengamatan 1 dan 0. Dimana 1 yang berarti tepat dan lengkap sedangkan 0 berarti tidak tepat dan tidak lengkap. Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara univariat dengan menggunakan program spss.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada tahun 2022, dengan jumlah responden 36 orang. Adapun hasilnya sebagai berikut.

### 1. Ketepatan kode diagnosa pada berkas rekam medis rawat inap dengan kode pada sistem INA-CBG's di RSUD dr. Rasidin Padang

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa dari 36 berkas rekam medis sebanyak 20 (55,6%) yang tidak tepat kode diagnosa pada berkas rekam medis dengan aplikasi

INA-CBGs di RSUD dr. Rasidin Padang 2022.

**Tabel 1 Ketepatan kode diagnosa pada berkas rekam medis rawat inap dengan kode pada sistem INA-CBG's di RSUD dr. Rasidin Padang**

No	Ketepatan Kode Diagnosa	f	%
1	Tidak Tepat	20	55,6
2	Tepat	16	44,4
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian terhadap 36 rekam medis pasien rawat inap masih ditemukannya diagnosa yang tidak tepat, sebanyak 16 (44.4%) kode diagnosa yang tepat dan sebanyak 20 (55.6%) kode diagnosa yang tidak tepat. Ketidaktepatan kode diagnosa yang didapatkan lebih cenderung pada pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Sukawan & Meilany, 2020) Dimana hasil yang didapatkan menunjukkan sebanyak 54% pengkodean diagnosa pada penyakit diabetes mellitus type II berada dikategori tidak tepat. Menurut (Oktamianiza, 2019) ketepatan dan keakuratan data diagnosis sangat krusial dibidang manajemen data klinis, penagihan kembali biaya,serta hal – hal lain yang berkaitan dengan asuhan dan pelayanan kesehatan.

## 2. Kelengkapan informasi medis pada berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang

**Tabel 2 Kelengkapan informasi medis pada berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang**

No	Kelengkapan Informasi Medis	f	%
1	Tidak Lengkap	13	36,1
2	Lengkap	23	63,9
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa dari 36 berkas rekam medis sebanyak 13 (36,1%) informasi medis yang tidak

lengkap pada berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2022. Hal ini sejalan dengan penelitian (Erlindai & Indriani, 2018) dimana hasil menunjukkan banyaknya dokumen rekam medis yang lengkap dibandingkan dengan yang tidak lengkapnya. Perihal tersebut nantinya akan menyebabkan pending pada klaim BPJS.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan (Hatta, 2016) hal penting yang harus diperhatikan oleh tenaga perekam medis dalam menjaga mutu dokumen rekam medis adalah kelengkapan informasi medis yang berhubungan dengan riwayat penyakit pasien yang dimulai dari awal perawatan sampai pulang dari rumah sakit, berisi tentang pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang lainnya

## 3. Kelengkapan lampiran hasil penunjang pada berkas rekam medis rawat inap

**Tabel 3 Kelengkapan lampiran hasil penunjang pada berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang**

No	Kelengkapan Lampiran Hasil Penunjang	f	%
1	Tidak Lengkap	8	22,2
2	Lengkap	28	77,8
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa dari 36 rekam medis sebanyak 8 (22,2%) lampiran penunjang yang tidak lengkap pada berkas rekam medis rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2022. Hasil penunjang yang tidak lengkap disebabkan tidak adanya salah satu dari lembar hasil laboratorium, lembar Elektro Kardio Grafi (EKG), Rontgen, CT Scan, MRI, dan hasil penunjang lain di rekam medis

Merujuk pada Permenkes No.269/MENKES/PER/III/2008 disebutkan bahwa berkas rekam medis memiliki hasil penunjang medis jika digunakan. Hal tersebut sesuai dengan Permenkes RI No. 40 tahun 2012 tentang

Administrasi Klaim dan Pelaksanaan INA CBG's yang menyatakan informasi dan berkas yang ada pada rekam medis menjadi syarat pada pelaksanaan klaim di Rumah Sakit.

## SIMPULAN

Disimpulkan bahwa pelaksanaan klaim berkas rawat inap di RSUD dr Rasidin Padang masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh beberapa variable yang diteliti yaitu ketepatan kode diagnosa, (55,6%) kode diagnosa yang tidak tepat pada berkas rekam medis pasien dengan kode pada aplikasi INA-CBGs. Ketidaktepatan kode diagnosa yang didapatkan lebih cenderung didapatkan di bangsal penyakit dalam. Terdapat (36,1%) ketidaklengkapan pada informasi medis pasien rawat inap. Ditemukan (22,2%) ketidaklengkapan pada hasil penunjang berkas rekam medis pasien rawat inap.

## SARAN

Diharapkan pelaksanaan pengodean lebih teliti lagi untuk proses penginputan serta dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan kode diagnosa pada berkas rekam medis dengan kode pada aplikasi INA-CBGs,

dan lebih memperhatikan terkait kelengkapan isi berkas rekam medis agar menghasilkan meminimalisir terjadinya pending klaim.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erlindai, & Indriani, A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketidaktepatan Kode Pada Persalinan Sectio Caesarea di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3(2), 453–465.
- Hatta, G. R. (2016). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Oktamianiza. (2019). *Mortalitas Coding*. Surabaya: Delta Agung Jaya.
- Sukawan, A., & Meilany, L. (2020). Pengaruh Ketepatan Pengkodean Diagnosa dan Tindakan Medis pada Penyakit. *Jurnal Mitrasedhat*, 10(1), 112–120.