

ANALISIS PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS RAWAT JALAN GUNA MENUNJANG KELANCARAN PEMBAYARAN PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KOTA BANDUNG

Syifa Mukaromah^{1*}, Syaikhul Wahab²

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}

*Corresponding Author : syifamukaromah25@gmail.com

ABSTRAK

BPJS Kesehatan akan membayarkan seluruh pembiayaan pelayanan kesehatan, jika pihak Rumah Sakit melakukan penagihan dengan cara melakukan pengajuan klaim. Pada prosesnya, ketika data klaim sudah dikirimkan ke BPJS, sering kali terjadi suatu masalah, salah satunya yaitu mengenai pending klaim, yang membuat pembayaran pelayanan kesehatan belum bisa dibayarkan secara utuh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penyebab terjadinya pending klaim BPJS rawat jalan guna menunjang kelancaran pembayaran pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara serta observasi. Populasinya yaitu semua klaim rawat jalan yang mengalami pending pada bulan Januari-Maret 2024. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah klaim rawat jalan yang pending pada bulan Januari-Maret 2024 di RSUD Kota Bandung berjumlah 110, dengan pending dari aspek administrasi sebanyak 68, dari koding 42. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis, yang menyebabkan pending yaitu adanya indikasi kunjungan berulang atau *double klaim*, ketidaklengkapan hasil penunjang, pemberian koding yang keliru, PDF yang tidak ditemukan, dan biaya *grouping* tidak sesuai ajuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pending klaim rawat jalan disebabkan karena adanya kunjungan berulang, ketidaklengkapan hasil penunjang, pemberian koding yang keliru, PDF yang tidak ditemukan, dan biaya *grouping* tidak sesuai ajuan.

Kata kunci: BPJS, Pending Klaim, Rawat Jalan

ABSTRACT

BPJS Kesehatan will pay all health service costs, if the hospital makes billing by submitting a claim. In the process, when claim data has been sent to BPJS, a problem often occurs, one of which is about pending claims, which makes health service payments cannot be paid in full. The purpose of this study is to analyze the causes of pending outpatient BPJS claims in order to support the fluency payment of health services. The research method used is a qualitative method, descriptive approach with data collection techniques through interviews and observations. The population is all outpatient claims that are pending in January-March 2024. The sampling technique used is the total sampling technique. The results showed that the number of pending outpatient claims in January-March 2024 at Bandung City Hospital amounted to 110, with 68 pending from administrative aspects, 42 from coding. Based on the results of interviews and analysis, the causes of pending are indication of repeated visits or double claims, incomplete supporting results, incorrect coding, PDF that are not found, and grouping costs is not as proposed. So it can be concluded that pending outpatient claims are caused by repeated visits, incomplete supporting results, incorrect coding, PDF that are not found, and grouping costs is not as proposed..

Keywords: BPJS, Pending Claims, Outpatient

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya kegiatan yang dilakukan agar dapat meningkatkan kesehatan seseorang, pelayanan kesehatan ini, bisa dilakukan di fasilitas kesehatan, salah satunya yaitu rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 3

tahun 2020 rumah sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai salah satu tempat yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan, maka rumah sakit harus bisa menyediakan informasi mengenai kesehatan pasien secara lengkap dan akurat, sehingga terwujudnya tertib administrasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya sebuah rekam medis. Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan nomor 24 tahun 2022 rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan lain yang sudah diberikan kepada pasien. Saat ini banyak rumah sakit yang sudah melakukan kerja sama dengan BPJS kesehatan, sehingga rekam medis memiliki peran yang cukup penting, karena rekam medis dapat dipakai sebagai bukti pelayanan kesehatan apa saja yang telah diterima oleh pasien.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2011 BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan adalah mengenai jaminan kesehatan nasional atau JKN. Dengan diterapkan dan berlakunya program JKN, maka BPJS Kesehatan menetapkan sistem pembayaran yang akan dilakukan kepada pihak Rumah Sakit adalah menggunakan sistem *Casemix*, di Indonesia sistem pembayaran *Casemix* berkembang dengan nama *Indonesia Case Base Group* atau INA-CBG'S. Sistem pembayaran INA-CBG'S, membuat masyarakat tidak akan melakukan pembayaran langsung ke rumah sakit lagi, tetapi akan dibayarkan oleh pihak BPJS Kesehatan, dengan menggunakan iuran atau premi bulanan yang dibayarkan oleh masyarakat yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Pihak BPJS Kesehatan akan membayarkan seluruh pembiayaan pelayanan kesehatan, jika pihak Rumah Sakit melakukan penagihan dengan cara melakukan pengajuan klaim BPJS. Menurut (Khasanah et al., 2023) klaim adalah metode yang digunakan untuk menagih atau mengajukan pembayaran biaya administrasi kesehatan pasien yang dilakukan oleh rumah sakit kepada BPJS kesehatan.

Agar dapat menunjang kelancaran pembayaran pelayanan kesehatan, maka penting bagi Rumah Sakit untuk dapat memahami dan mengetahui secara keseluruhan tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika pengajuan klaim. Jika Rumah Sakit belum bisa memahami persyaratan klaim yang baik, maka hal tersebut dapat menimbulkan suatu masalah, salah satunya yaitu terjadinya masalah pending klaim BPJS. Pending klaim BPJS adalah kondisi dimana berkas klaim yang diajukan Rumah Sakit ke pihak BPJS Kesehatan dikembalikan, sehingga seluruh pembayaran pelayanan kesehatan pasien belum bisa dibayarkan. Klaim yang tertunda dapat mengganggu *cash flow* rumah sakit, yang menimbulkan berbagai masalah salah satunya kesulitan dalam pembayaran persediaan farmasi (Sari & Hidayat, 2023). Masalah tersebut dapat terjadi karena beberapa hal, seperti persyaratan klaim yang belum lengkap, kode diagnosis maupun tindakan yang kurang tepat, maupun yang berkaitan dengan episode perawatan, dimana menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 26 tahun 2021 episode merupakan jangka waktu perawatan pasien mulai dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit baik rawat jalan maupun rawat inap, untuk setiap episode hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali klaim. Maka dari itu pihak BPJS Kesehatan akan memberikan kesempatan bagi Rumah Sakit untuk melengkapi maupun memperbaiki data klaim pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diselesaikan oleh (Pranayuda et al., 2023) sebelumnya di Rumah Sakit Umum Pesahabatan, pada bulan Maret 2023 dari 20.065 total klaim rawat jalan, sebanyak 19.590 (98%) layak klaim dan 475 (2%) pending klaim. Terdapat empat faktor penyebab terjadinya pending diantaranya ketidaklengkapan berkas klaim, koding tidak tepat, pemeriksaan penunjang yang kurang serta pemahaman terhadap berita acara kesepakatan mengenai pengkodean yang masih kurang. Sedangkan hasil penelitian (Rahma Ardi Saputri et al., 2022) di Rumah Sakit X pada bulan September tahun 2022, dari total jumlah pengajuan klaim 15.041, dimana 362 di antaranya mengalami pending. Merujuk pada hasil

penelitian (Aminah et al., 2021) salah satu yang menyebabkan masalah pending klaim rawat jalan dapat terjadi yaitu karena hasil pemeriksaan penunjang yang belum ada atau belum lengkap.

RSUD Kota Bandung adalah salah satu rumah sakit rujukan yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Di RSUD Kota Bandung ternyata masih ditemukan permasalahan mengenai pending klaim. Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Januari-Maret di RSUD kota Bandung terdapat 110 klaim rawat jalan yang mengalami pending. Jika masalah pending klaim tersebut, masih saja terjadi setiap kali pengajuan klaim dilakukan, maka dampak yang dapat terjadi yaitu keterlambatan pembayaran pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Agar permasalahan pending klaim BPJS ini dapat segera diatasi, maka perlu diketahui apa saja penyebabnya, dengan begitu diharapkan dapat menunjang kelancaran pembayaran pelayanan kesehatan selanjutnya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penyebab terjadinya pending klaim BPJS rawat jalan guna menunjang kelancaran pembayaran pelayanan kesehatan di RSUD Kota Bandung.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian serta pengumpulan data dilakukan di RSUD Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Rumah Sakit No. 22, Pakemitan, Kec Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat. Waktu penelitian dimulai pada 4 Maret 2024 – 4 Mei 2024. Populasi pada penelitian ini yaitu semua klaim BPJS pasien rawat jalan yang mengalami pending klaim pada bulan Januari-Maret 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* atau *sampling jenuh* yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel dimana semua populasi yang ada digunakan sebagai sampel (Amin et al., 2023).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan wawancara serta observasi. Wawancara dilakukan kepada dua informan yaitu koordinator casemix serta koder di RSUD Kota Bandung, dengan menggunakan panduan wawancara yang telah dibuat sebelumnya dan juga alat perekam. Pengolahan data yang digunakan adalah dengan cara pengumpulan data terkait pending klaim rawat jalan, reduksi data dengan cara memilih data yang penting serta diperlukan, lalu penyajian data kedalam bentuk kata-kata dan juga table. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu menggunakan 5M (*material, man, machine, method, money*).

HASIL

Table 1. Data Pending Klaim Rawat Jalan RSUD Kota Bandung Tahun 2024

Bulan	Status Klaim	
	Layak	Pending
Januari	9.442	40
Februari	9.003	30
Maret	9.604	40
Total	28.049	110

Sumber: Petugas Casemix RSUD Kota Bandung, 2024

Tabel 1 merupakan data yang diperoleh mengenai jumlah klaim BPJS rawat jalan yang mengalami pending pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024. Pending klaim adalah kondisi dimana berkas klaim yang diajukan atau dikirim oleh Rumah Sakit kepada pihak BPJS kesehatan dikembalikan serta biaya pelayanan kesehatan belum bisa dibayarkan seluruhnya. Sehingga rumah sakit perlu melengkapi dan memperbaikinya, jika sudah dilengkapi dan diperbaiki, maka dapat dikirimkan kembali ke pihak BPJS.

Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Bandung

Berdasarkan hasil analisis serta pengolahan data, dengan menggunakan data pending klaim rawat jalan yang dikembalikan ke Rumah Sakit oleh pihak verifikator BPJS, berupa pernyataan konfirmasi. Ditemukan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Alasan Pending Klaim Rawat Jalan Tahun 2024

Bulan	Jumlah Pending	Alasan Pending	
		Administrasi	Koding
Januari	40	37	3
Februari	30	13	17
Maret	40	18	22
Total	110	68	42

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2024

Sesuai dengan tabel diatas, ditemukan bahwa pending klaim BPJS rawat jalan di RSUD Kota Bandung terbagi menjadi 2 (dua) yaitu dari aspek administrasi serta koding. Dimana paling banyak pending klaim dari aspek administrasi yaitu sebanyak 68, sedangkan dari koding sebanyak 42.

Pending Klaim BPJS Rawat Jalan

Berdasarkan analisis menggunakan 5M (*material, man, machine, method, money*), observasi dan juga wawancara, ditemukan bahwa penyebab pending klaim pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Material (Bahan)

Material yang dimaksud pada penelitian ini yaitu berkas persyaratan klaim yang harus dikirimkan secara lengkap ke BPJS. Menurut koordinator casemix, adanya hasil pemeriksaan penunjang yang belum terlampirkan dan adanya konfirmasi kunjungan berulang atau *double klaim* yang menyebabkan pending klaim rawat jalan.

Man (Sumber Daya Manusia)

Menurut koordinator casemix dan koder, bahwa pending klaim rawat jalan, jika dilihat dari faktor *man* disebabkan karena adanya kekeliruan dalam pemberian kode diagnosis dan tindakan, yang disebabkan karena terjadinya *human error*.

Machine (Alat)

Sedangkan dari faktor *machine* yaitu terjadinya permasalahan dari sistem yang error dan internet, yang menyebabkan PDF berkas tidak ditemukan dan adanya ketidaksesuaian biaya *grouping* ketika pengajuan di diva (*digital validation*).

Method (Metode)

Dari *method* tidak ditemukannya masalah, karena sudah ada SPO mengenai klaim BPJS, dan para petugas juga menggunakan permenkes 26 tahun 2021, permenkes 3 tahun 2023, dan berita acara kesepakatan BPJS sebagai pedoman.

Money (Biaya)

Pending klaim yang disebabkan karena faktor *money* sudah jarang terjadi, karena sudah dilakukannya *bridging* dari SIMRS ke e-klaim INA-CBG'S, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan input biaya.

Permasalahan Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Bandung

Salah satu permasalahan yang dapat disebabkan dari pending klaim ini yaitu adanya keterlambatan dalam pembayaran maupun pembagian jasa medis. Hal ini terjadi karena pending klaim dapat mengurangi nominal pencairan dari pengajuan awal dan juga karena adanya kendala dalam pencairan pembayaran pelayanan kesehatan oleh pihak BPJS. Sehingga menyebabkan keuangan rumah sakit dapat menurun

PEMBAHASAN

Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Bandung

Berdasarkan hasil penelitian, pending klaim rawat jalan di RSUD Kota Bandung, pada bulan Januari-Maret 2024 memiliki total pending klaim sebanyak 110. Dimana pending tersebut terbagi menjadi dua kategori yaitu pending karena aspek administrasi dengan jumlah 68 dan pending karena aspek coding yang berjumlah 42.

Pending klaim yang terjadi di RSUD Kota Bandung dari aspek administrasi yaitu meliputi adanya konfirmasi kunjungan berulang atau *double klaim*, berkas persyaratan yang belum lengkap, konfirmasi alasan rujuk, konfirmasi tatalaksana gawat darurat, PDF berkas tidak ditemukan, dan biaya *grouping* tidak sesuai dengan ajuan.

Sedangkan pending klaim dari aspek coding yang terjadi di RSUD Kota Bandung yaitu adanya kekeliruan pada pemberian coding tindakan MRI muskuloskeletal dan coding diagnosis pasien dirujuk, dimana untuk pasien dirujuk BPJS meminta konfirmasi untuk melakukan rekoding.

Pending Klaim BPJS Rawat Jalan

Pending klaim BPJS pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung, disebabkan karena:

Material (Bahan)

Material atau berkas persyaratan yang harus dilengkapi ketika pengajuan klaim rawat jalan yaitu terdiri LIP (Lembar Individual Pasien), SEP (Surat Eligibilitas Peserta), resume medis, kronologis (khusus untuk kasus tertentu), hasil penunjang, *billing* (kwitansi pembayaran), dan surat rujukan.

Ketidaklengkapan pada berkas persyaratan dapat terjadi karena banyak faktor, biasanya pada rawat jalan ketidaklengkapan terjadi ketika hasil pemeriksaan penunjang belum terlampirkan. Masalah tersebut dapat terjadi karena terdapat hasil penunjang yang memerlukan waktu cukup lama untuk hasilnya bisa keluar, seperti hasil lab PA (Patologi Anatomi), sehingga ketika pengajuan klaim, hasil pemeriksaan penunjang belum bisa terlampirkan, karena berkas klaim harus sudah dikirimkan ke pihak BPJS minimal sebelum tanggal 10 pada bulan berikutnya.

Selain dari ketidaklengkapan berkas persyaratan, pending klaim rawat jalan juga dapat disebabkan karena terjadinya *double klaim*, dimana ada dua SEP yang dikeluarkan. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya kunjungan berulang. *Double klaim* ini disebabkan ketika pasien berobat ke rumah sakit pada hari yang sama, maupun ketika pemeriksaan rawat jalan, ternyata harus dilakukan rawat inap. Sehingga memerlukan adanya konfirmasi apakah SEP digabung atau tidak. Masalah ini berkaitan dengan episode perawatan, dimana untuk satu episode rawat, hanya berlaku satu kali klaim.

Man (Sumber Daya Manusia)

Petugas casemix yang bekerja di RSUD Kota Bandung, semuanya adalah lulusan RMIK. Sedangkan untuk pelatihan, sudah ada perencanaan tiap tahun untuk diadakannya pelatihan yang

berkaitan dengan proses pengajuan klaim, seperti pelatihan mengenai koding. Para petugas akan dikirimkan untuk mengikuti pelatihan tersebut, secara bergantian. Dimana pelatihan tersebut diharapkan dapat memperbaharui serta menambah pengetahuan bagi para petugas casemix.

Walaupun telah diadakannya pelatihan secara rutin, penyebab pending yang dapat disebabkan oleh petugas tidak dapat dihindari. Berdasarkan data yang didapat, salah satu penyebab pending klaim yaitu berasal dari koding. Menurut koder dan koordinator casemix, kesalahan pada koding ini dapat terjadi karena adanya kekeliruan dalam memberikan koding atau terjadinya *human error* yang dapat disebabkan karena adanya target atau *deadline*. Dimana dengan adanya *deadline*, diharapkan agar pengiriman klaim ke BPJS kesehatan dapat tetap waktu.

Machine (Alat)

Machine yang dimaksud adalah mengenai komputer maupun software yang digunakan dalam proses pengajuan klaim. Di RSUD Kota Bandung, untuk proses klaim rawat jalan sudah elektronik, yaitu menggunakan SIMRS Transmedik dan juga menggunakan aplikasi E-Klaim INA-CBG'S. Dari data pending yang didapatkan, penyebab pending dapat disebabkan karena adanya beberapa PDF berkas yang tidak ditemukan. Hal itu dapat terjadi karena pengiriman PDF berkas ke BPJS sudah melalui my.sharepoint.com, sehingga ketika proses upload berkas terjadi kendala, ada beberapa file yang tersendat karena internetnya bermasalah, menyebabkan tidak terupload semua, karena masalah sistem dan internet tersebut yang akhirnya menyebabkan PDF tidak ada, sehingga menyebabkan klaim pending.

Lalu terdapat juga masalah mengenai biaya *grouping* yang tidak sesuai ajuan, ketika dilakukan konfirmasi oleh koordinator casemix, ternyata ada ketidaksesuaian ketika pengajuan di diva (*digital validation*) yang ada pada v-klaim, masalah tersebut terjadi karena adanya masalah pada sistem, padahal ketika petugas melakukan pengecekan ulang antara *billing* dengan yang ada di INA-CBG'S biaya sudah sesuai.

Method (Metode)

Tidak terdapat kendala pada faktor *method*, karena di RSUD Kota Bandung untuk proses klaim BPJS rawat jalan, sudah terdapat SPO, dan juga sudah berpedoman pada aturan perundang-undangan seperti peraturan menteri kesehatan nomor 3 tahun 2023 yaitu terkait standar tarif, peraturan menteri kesehatan nomor 26 tahun 2021 tentang pedoman INA-CBG'S yang menjelaskan mengenai episode perawatan dan juga tatalaksana pengkodean, dan juga ada Berita Acara kesepakatan dari BPJS.

Money (Biaya)

Jika dilihat dari faktor *money* yang menyebabkan pending sudah jarang terjadi, karena sekarang sudah dilakukannya *bridging* dari SIMRS Transmedik ke INA-CBG'S, sehingga petugas tidak perlu menginputkan biaya ke aplikasi E-klaim INA-CBG'S secara satu persatu, petugas hanya cukup melakukan pengecekan ulang total biaya yang ada di *billing* dengan yang tercantum di E-Klaim INA-CBG's. Dimana hal ini dapat mengurangi kesalahan dalam penginputan biaya, yang dapat menyebabkan pending.

Permasalahan Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Bandung

Permasalahan yang disebabkan dari adanya pending klaim ini yaitu adanya keterlambatan dalam pembayaran maupun pembagian jasa medis. Hal ini terjadi karena pending klaim dapat mengurangi nominal pencairan dari pengajuan awal dan juga adanya kendala dalam pencairan pembayaran pelayanan kesehatan oleh pihak BPJS. Sehingga menyebabkan keuangan rumah

sakit dapat menurun. Pencairan pembayaran pelayanan baru bisa cair atau dibayarkan pada bulan berikutnya setelah pengajuan perbaikan klaim dikirimkan kembali ke BPJS.

Untuk dapat mengurangi dampak dari pending klaim tersebut, maka perlu segera diketahui apa saja penyebabnya. Dengan begitu, diharapkan dapat menunjang kelancaran pembayaran pelayanan kesehatan yang harus di lakukan oleh pihak BPJS ke rumah sakit.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Menyelesaikan Permasalahan Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Bandung

Upaya yang telah dilakukan oleh RSUD Kota Bandung dalam meminimalisir terjadinya pending klaim BPJS rawat jalan adalah dengan mengadakan pembahasan mengenai masalah pending klaim dengan tim casemix, agar kedepannya diharapkan tidak terjadi hal yang sama, untuk data klaim yang akan di ajukan kembali. Selain itu pihak rumah sakit juga melakukan validasai klaim sebelum dikirim ke BPJS dan dokter yang tergabung pada tim casemix juga melakukan verifikasi internal

KESIMPULAN

Penyebab pending klaim rawat jalan di RSUD Kota Bandung, yaitu karena: (1) Adanya indikasi kunjungan berulang atau *double klaim*, yang membuat SEP ada dua. Sehingga membuat BPJS meminta konfirmasi ke pihak rumah sakit, apakah SEP akan digabung atau tidak. (2) Pemeriksaan penunjang yang belum terlampirkan, yang disebabkan karena hasilnya belum keluar, sedangkan data klaim pasien, sudah harus di *entry* ke INA-CBG'S. (3) Adanya koding diagnosa dan tindakan yang keliru, yang disebabkan karena terjadinya *human error*. (4) PDF tidak ditemukan dan biaya *grouping* tidak sesuai ajuan, yang disebabkan karena adanya sistem yang error. (5) Sudah ada SPO mengenai klaim rawat jalan, para petugas casemix juga menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam proses klaim.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada orang tua, tuhan yang maha esa, pihak rumah sakit, dosen pembimbing dan para sahabat seperjuangan yang selalu menyemangati, mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Aminah, S., Khodijah Parinduri, S., & Dwimawati, E. (2021). Analisis Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (Rjtl) Di Rumah Sakit Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo Tahun 2019. *Promotor*, 4(5), 447–457. <https://doi.org/10.32832/pro.v4i5.5657>
- Kemendes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
- Kemendes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman *Indonesian Case Base Groups* (INA-CBG) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan.
- Kemendes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020

Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

- Khasanah, N. M., Fannya, P., Indawati, L., & Daniel, P. H. (2023). Tinjauan Proses Klaim Bpjs Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sukapura Jakarta Utara Tahun 2021. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, Vol.3(3), 501–512. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/6327/4829>
- Pemerintah RI. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Pranayuda, B., Haryanti, I., Utomo, Y., & Madiistriyatno, H. (2023). Analisis Penyebab Pending Klaim Pasien BPJS Kesehatan dalam Pengajuan Klaim di Rumah Sakit Umum Persahabatan. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, 1(4), 305–313. <https://doi.org/10.57096/blantika.v1i4.44>
- Rahma Ardi Saputri, F., Nur Indira, Z., & Fauzi, H. (2022). ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS RAWAT JALAN BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022 DI RS X. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 12–19.
- Sari, N. W. A., & Hidayat, B. (2023). Analisis Faktor Penyebab Klaim Pending Pelayanan BPJS di Era JKN. *Medicina, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana*, 54(1), 5–9. <https://doi.org/10.15562/medicina.v54i1.1203>