

FAKTOR PENYEBAB KEJADIAN *PENDING E-CLAIM* BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

(*STUDI LITERATUR*)

Valeria Lisa Oktafina, Titin Wahyuni, Lilis Masyfufah, Widi Astuti.

ABSTRAK

Klaim BPJS Kesehatan dianggap sebagai *pending claim* apabila pada saat verifikasi klaim terdapat berkas klaim yang tidak lengkap, maka berkas klaim tersebut akan dikembalikan ke rumah sakit untuk dilengkapi. Penelitian terdahulu menyebutkan terdapat 40,6% berkas klaim tertunda dikarenakan kesalahan *coding* dan *input*, kesalahan penempatan diagnosis, dan 37,4% dikarenakan ketidaklengkapan resume medis. Hal tersebut akan mengakibatkan aliran dana kas milik rumah sakit juga mengalami gangguan dikarenakan pembayaran yang seharusnya terklaim namun tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor penyebab *pending claim*, dengan desain penelitian *Literature Review*. Pencarian artikel pada *database Google Scholar*, GARUDA, dan Indonesia *Oneseacrh* dengan kata kunci *Pending claim*, klaim tertunda, rumah sakit, BPJS Kesehatan. Selanjutnya dilakukan seleksi menggunakan alur seleksi PRISMA dengan hasil akhir 10 artikel yang sesuai kualifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab *pending claim* berdasarkan unsur *man* yaitu kesalahan *coding*, SDM yang masih kurang, dan ketidaktelitian petugas. Unsur *material* yaitu ketidaklengkapan berkas klaim, lembar pemeriksaan penunjang, serta ketidaksesuaian diagnosa dengan isi resume medis dan hasil pemeriksaan penunjang. Unsur *method* yaitu belum adanya SOP, serta tersedianya SOP namun sudah *expired* sehingga sudah tidak dapat digunakan dan perbedaan persepsi antara pihak rumah sakit dengan pihak BPJS Kesehatan. Unsur *machine* yaitu sambungan internet yang lambat, jaringan komputer sering eror, serta kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pengajuan klaim. Faktor yang paling dominan yang menyebabkan *pending claim* adalah unsur *material*. Kesimpulan dari yang didapatkan penelitian ini adalah faktor yang menyebabkan terjadinya *pending e-claim* terdiri atas unsur *man*, *material*, *method*, dan *machine*.

Kata kunci: *Pending E-Claim*, Klaim Tertunda, BPJS Kesehatan, Teori 5M.