

# ANALISIS KELENGKAPAN BERKAS KLAIM BPJS RAWAT JALAN GUNA MENUNJANG KELANCARAN PENGKLAIMAN DI RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Evitalia Novianti<sup>1</sup>, Syaikhul Wahab<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>1,2</sup>Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung

E-mail: <sup>1</sup>evitalianovianti@gmail.com, <sup>2</sup>syaikhulwahab@gmail.com

## ABSTRACT

*A hospital is a health service institution and is obliged to provide all health services, so hospitals need medical records as data for their management. Medical records must contain complete and accurate data to facilitate the claims process. The aim of this research is to analyze the completeness of recording outpatient claims at BPJS Al Ihsan Hospital, West Java Province. The research method used is a qualitative descriptive approach. The data collection method used is based on observation, documents, interviews and literature reviews relevant to the research. Incomplete required documents are the main cause of delays in submitting claim documents to the BPJS verifier, resulting in BPJS being unable to submit claims. The incompleteness of the requirements file is the main cause of delays in documents that will be submitted in claims to the BPJS verifier, so that BPJS claims cannot be made. Therefore, it can be concluded that filling out medical records is not in accordance with hospital SOPs and regulations from the Indonesian Ministry of Health. The services of doctors, nurses and other medical personnel are encouraged to always comply with applicable laws and regulations regarding the importance of filling out medical records.*

**Keywords:** *Completeness of BPJS Claims, Medical Record, Smoothness of Claims*

## ABSTRAK

Menurut (Sakinah and Yunengsih, 2021) Rumah sakit merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan dan wajib menyelenggarakan segala pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit memerlukan rekam medis sebagai data pengelolannya. Rekam medis harus memuat data yang lengkap dan akurat untuk memudahkan proses klaim. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kelengkapan pencatatan klaim rawat jalan di BPJS RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan berdasarkan observasi, dokumen, wawancara dan tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian. Dokumen persyaratan yang tidak lengkap menjadi penyebab utama terlambatnya penyampaian dokumen klaim kepada verifikator BPJS sehingga mengakibatkan BPJS tidak dapat mengajukan klaim. Ketidaklengkapan berkas yang diperlukan menjadi penyebab utama terlambatnya pengiriman dokumen klaim ke verifikator BPJS, sehingga klaim BPJS tidak dapat ditindaklanjuti. Oleh karena itu, dapat disimpulkan pengisian rekam medis belum sesuai dengan SOP rumah sakit dan peraturan Kementerian Kesehatan RI. Dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya hendaknya selalu mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai pentingnya pengisian rekam medis.

**Kata Kunci:** Kelengkapan Klaim BPJS, Rekam Medis, Kelancaran Klaim

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan individu yang komprehensif dan menawarkan layanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2009). Fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai ciri khas tersendiri. Dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi serta kehidupan sosial ekonomi masyarakat, maka rumah sakit harus terus meningkatkan mutu dan pelayanan yang wajar agar masyarakat dapat mencapai taraf hidup yang setinggi-tingginya (Masturoh, Khotimah and Nuraini, 2020). Sesuai dengan hak dan kewajiban rumah sakit, maka rumah sakit dinyatakan sebagai pusat program pemerintah daerah dan nasional serta program jaminan kesehatan sosial yang harus dilengkapi pada saat melakukan pelayanan medis di rumah sakit, seperti yang berkaitan dengan identifikasi, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan, 2014).

Rekam medis merupakan suatu sarana pencatatan data-data atau informasi primer pada suatu institusi kesehatan yang memuat informasi mengenai kondisi pasien, namun jika ditelaah lebih dalam rekam medis mempunyai arti yang lebih kompleks dari sekedar catatan biasa, karena dalam catatan tersebut semua informasi yang berkaitan dengan kondisi pasien tercantum dalam rekam medis (Mulyana, Suci Ernaman Putri and Farhansyah, 2020). Didalamnya terdapat sejumlah dokumen yang harus di lengkapi pada saat melakukan pelayanan medis di rumah sakit, seperti yang berkaitan dengan identifikasi, pengobatan, tindakan, pemeriksaan dan pelayanan lain

yang diberikan kepada pasien (Fauziyah, 2019)

Klaim BPJS merupakan pengajuan rumah sakit kepada BPJS Kesehatan atas biaya pengobatan pasien peserta BPJS Kesehatan, yang dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada BPJS Kesehatan secara bulanan. Pembiayaan kesehatan ini merupakan bagian terpenting dalam penyelenggaraan JKN dan BPJS dilakukan di rumah sakit melalui pengajuan klaim. Kelengkapan dokumen pengajuan klaim BPJS memang sangat penting demi kelancaran proses penggantian biaya layanan (Ilmiah and Kesehatan, 2021). Untuk memperoleh biaya tersebut, rumah sakit harus menyerahkan dokumen pendukung dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy*, yang merupakan syarat penting untuk kelancaran proses klaim (Maulida and Djunawan, 2022).

Pada saat dilakukan penelitian, masih sering terjadi adanya ketidaklengkapan pada berkas klaim BPJS rawat jalan, mulai dari kosongnya formulir identifikasi pasien, autentifikasi DPJP dan dokumentasi bagian diagnosa, hal tersebut penting untuk menjaga kualitas kelancaran pengklaiman.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kelengkapan dokumen klaim BPJS yang diisi di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Lokasi penelitian terletak di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Kiastramanggala, Baleendah, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375.

Penulis melakukan penelitian dimulai pada bulan Maret 2023 s.d 7 juni 2023. Teknik pengambilan data menggunakan Teknik Wawancara kepada tiga orang petugas casemix. Teknik pengumpulan data yaitu menganalisis berkas klaim BPJS rawat jalan dengan mengambil sampel sebanyak

100 berkas klaim rekam medis dengan menggunakan Sistematis Random Sampling.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tanya jawab yang dilakukan peneliti diketahui rata-rata klaim yang diajukan pada triwulan 1 Tertera pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Jumlah berkas pasien BPJS rawat jalan pada bulan Januari – Maret

No	Bulan	Jumlah berkas BPJS rawat jalan yang masuk
1.	Januari	25000
2.	Februari	24800
3.	Maret	23900
	Jumlah	73700

Pengambilan Sampel dan Populasi Agar sampel dapat mewakili populasi, peneliti menggunakan sistematis random sampling untuk memilih 100 berkas rekam medis rawat jalan yang diperlukan.

Kemudian untuk mendapatkan sampel pada setiap bulannya peneliti menggunakan rumus singaribuan. Tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Proporsi sampel dari tiap bulan populasi

No	Bulan	Sampel	
		Jumlah	%
1.	Januari	34	100
2.	Februari	34	100
3.	Maret	32	100
	Jumlah	100	100

Dari tabel diatas, sampel bulan Januari sebesar 34%, bulan Februari sebesar 34% dan bulan Maret sebesar 32% sampel rekam medis.

Tabel 3. Kelengkapan identitas pasien, anamnesa, hasil penunjang medik pada

berkas BPJS rawat jalan. Januari – Maret 2023

No	Berkas klaim BPJS RJ	lengkap		Tidak lengkap	
		Jumlah	%	jumlah	%
1	Identitas px	29	100	10	10
2	Diagnosa/ Pemeriksaan fisik	24	100	15	100
3	Hasil penunjang medis	14	100	8	100
	Jumlah	67	100	33	100

Berdasarkan tabel di atas, dari 100 berkas rekam medis pasien BPJS Rawat jalan, peneliti mengambil tiga bagian penting yang seringkali tampak tidak lengkap dalam pencatatan klaim rawat jalan pasien BPJS. Ditemukan informasi identitas pasien yang masih belum lengkap sebanyak 10%, diagnosis pemeriksaan fisik sebanyak 15%, dan hasil pertolongan medis sebanyak 8%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas casemix, penyebab kekurangan tersebut adalah kurangnya pemahaman petugas medis tentang pentingnya melengkapi riwayat kesehatan secara lengkap (Agustina, 2022). Penyebabnya karena kurangnya kesadaran petugas medis mengenai pentingnya pengisian rekam medis yang lengkap. Hal ini tentu bertentangan terhadap Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008 Pasal 5 Ayat 4 Setiap pencatatan dalam rekam medis harus dicantumkan nama, tanggal dan tanda tangan dokter, dokter gigi, atau tenaga kesehatan lain yang langsung melaksanakan pelayanan kesehatan, Namun di RSUD Al Ihsan Jawa Barat, pelayanan rawat jalan masih belum sesuai

dengan PERMENKES atau SPO yang berlaku, sehingga seringkali tidak memenuhi persyaratan kesehatan pada BPJS. Sebab, pada dasarnya pengisian rekam medis oleh dokter, perawat, dan petugas lainnya memudahkan petugas bagian casemix rekam medis dalam mengolah data sehingga dapat mempercepat proses pengklaiman (Zaman and Wahab, 2021)

## SIMPULAN

Berdasarkan observasi di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat, peneliti menyimpulkan masih banyak formulir identifikasi dan autentikasi yang tidak lengkap sehingga menghambat proses klaim. Seluruh Dokter Umum (DPJP), Paramedis (PPA), dan tenaga kesehatan lainnya yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pasien hendaknya selalu mengingat dan saling mengingatkan satu sama lain pentingnya melengkapi dokumen-dokumen rekam medis.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustina, E.A. (2022) 'Faktor Penyebab Ketidakeengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), p. 104. Available at: <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i1.403>.  
Fauziah, S.S.& Y. (2019) 'Pengaruh Kelengkapan Pengisian Formulir Informend Concent Kasus Bedah Pasien Rawat Inap Terhadap SNARS Edisi 1 Elemen Penilaian HPK 5.2 di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung', pp. 82–95.  
Ilmiah, J. and Kesehatan, P. (2021) 'TREND PENDING CLAIM RAWAT JALAN BPJS KESEHATAN RS . PANTI WILASA dr . CIPTO SEMARANG Prodi Rekam Medik dan Informasi Kesehatan STIKES HAKLI Semarang Prodi Rekam Medik dan Informasi Kesehatan STIKES HAKLI Semarang Abstrak', 1.  
Kementrian Kesehatan (2014) 'UU No.28

Tahun 2014', (874), pp. 1–44. Available at: [www.djpp.kemendikham.go.id](http://www.djpp.kemendikham.go.id).

Kementrian Kesehatan RI (2009) 'UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS', *Undang-Undang Republik Indonesia*, 1, p. 41. Available at: <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>.

Masturoh, I., Khotimah, S. and Nuraini, N. (2020) 'Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap Kasus Thypoid dalam Klaim BPJS dengan Metode Hatta', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), p. 65. Available at: <https://doi.org/10.33560/jmiki.v8i1.259>.

Maulida, E.S. and Djunawan, A. (2022) 'Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga', (March), pp. 374–379.

Mulyana, Suci Ernaman Putri, R. and Farhansyah, F. (2020) 'Pencatatan Identifikasi Dan Rekam Kesehatan Personal Siswa Di Madrasah Aliyah Nahdhatul Wathan Kelurahan Tanjung Riau', *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), pp. 120–124. Available at: <https://doi.org/10.31949/jb.v1i2.269>

Sakinah, A. and Yunengsih, Y. (2021) 'Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap Bpjs Terhadap Kelancaran Klaim Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Melania Bogor', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(4), pp. 70–77. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i4.2665>.

Zaman, M.K. and Wahab, S.W. (2021) 'Tinjauan Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Di Rsud Cililin', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), pp. 69–74. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1958>.

Rismawati, D., & Sari, I. (2021). *Kelengkapan Berkas BPJS dalam Upaya Percepatan Terhadap Pengklaiman BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon*. *Jurnal Penelitian Kesehatan*"

SUARA FORIKES"(Journal of Health  
Research" Forikes Voice"), 12, 63-67.