

ketidaklengkapan pengisian berkas seperti pada resume medis pasien yaitu belum terisinya nama dokter dan tanda tangan DPJP. Sehingga berkas harus dikembalikan kepada DPJP agar resume medis dilengkapi dan hal ini dapat menghambat waktu pengajuan klaim. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayori (2020) juga menjelaskan bahwa bahwa faktor kelengkapan (*Materials*) yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim rawat inap di RSIA Srikandi IBI Jember berkas yang telah kembali dari setiap ruangan masih ada yang tidak diisi lengkap oleh dokter seperti resume medis. Resume medis merupakan salah satu syarat yang sangat penting dalam proses klaim BPJS karena di dalamnya memuat identitas pasien, diagnosa, dan laporan penunjang maupun tindakan yang telah diterima oleh pasien.

Pada penelitian Herman et al., (2020) menjelaskan bahwa faktor kelengkapan (*Materials*) yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim rawat inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terdapat berkas yang tidak lengkap dan tidak tercantum diantaranya hasil pemeriksaan penunjang, asuhan gizi, dan laporan operasi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh E. Y. R. Putri & Haryo Nugroho (2022) juga menjelaskan bahwa kelengkapan (*Materials*) yang mempengaruhi keterlambatan verifikasi klaim BPJS di RSU Mitra Paramedika masih kerap terjadi pending atau tunda klaim oleh pihak BPJS dikarenakan adanya kekurangan berkas yang belum lengkap seperti tidak adanya pemeriksaan penunjang, laporan operasi, dll.

Pada penelitian Erlindai (2020) menjelaskan bahwa faktor kelengkapan (*Materials*) yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim rawat inap di RSU IPI Medan masih ditemukannya berkas klaim BPJS yang belum lengkap. Berdasarkan dari 10 responden yang diteliti mayoritas kelengkapan berkas yang tidak lengkap menyebabkan keterlambatan klaim BPJS sebanyak 6 berkas (60%) dan minoritas kelengkapan berkas yang lengkap tidak menyebabkan keterlambatan klaim sebanyak 4 berkas (40%). Sehingga diperoleh hasil $p=0,004 < 0,05$ dengan H_0 ditolak yang artinya kelengkapan berkas rekam medis menyebabkan keterlambatan klaim. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh N. K. A. Putri et al., (2019) juga menjelaskan bahwa kelengkapan (*Materials*) yang mempengaruhi

keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap yaitu masih terdapat berkas yang tidak lengkap secara administrasi maupun secara medis. Berkas yang belum lengkap harus dikembalikan terlebih dahulu ke ruangan untuk dilengkapi yang membutuhkan waktu sekitar 4 hari. Jika masih terdapat berkas klaim yang gagal maka rumah sakit dapat mengalami kerugian.

Kemudian jurnal penelitian Nikmah et al., (2021) pada jurnal [11] faktor kelengkapan (*Materials*) menjelaskan bahwa mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu kelengkapan berkas rekam medis masih banyak yang belum lengkap yaitu seperti SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang tidak terbaca, tanggal masuk keluar pasien yang tidak ada, tanda tangan dokter penanggungjawab yang tidak diisi, dan lembar perintah operasi yang tidak dilampirkan. Dari 205 berkas klaim masih terdapat berkas yang tidak lengkap sebanyak 8,3% yang dikembalikan untuk dilengkapi.

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Cahyo (2022) menjelaskan bahwa berdasarkan faktor kelengkapan (*Materials*) yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap RSUD Soe berkas yang kembali dari setiap ruang rawat inap masih terdapat berkas yang belum lengkap yaitu tidak adanya tanda tangan dokter, jam masuk keluar pasien, dan hasil pemeriksaan yang tidak dilampirkan. Ketidakakurat pengkodean juga berpengaruh terhadap kelengkapan berkas karena masih sering terjadi tulisan dokter yang tidak dapat dibaca dan tidak sesuai dengan diagnosis dengan laporan penunjang.

Berdasarkan dari ke 13 jurnal yang digunakan sebagai *literature review* hanya 8 jurnal yang membahas mengenai faktor kelengkapan (*Materials*) terhadap keterlambatan klaim BPJS. Pada jurnal [2][9][11][12] memiliki kesamaan bahwa yang mempengaruhi keterlambatan klaim BPJS bahwa tidak ada hasil pemeriksaan yang dilampirkan seperti hasil pemeriksaan penunjang, laporan operasi, asuhan gizi, dan pemeriksaan penunjang lainnya yang telah diberikan kepada pasien.

Sedangkan pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh [1][5][6][10][11][12] menjelaskan bahwa faktor kelengkapan (*Materials*) juga mempengaruhi keterlambatan klaim BPJS yang terjadi di rumah sakit yaitu masih ditemukan

ketidaklengkapan berkas seperti berkas resume medis yang masih belum dilengkapi dengan nama dan tanda tangan dokter penanggung jawab pelayanan. Sehingga berkas harus dikembalikan ke ruangan untuk dilengkapi dan hal tersebut membutuhkan waktu dan dapat menyebabkan keterlambatan karena menunggu berkas lengkap terlebih dahulu.

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

- a. Faktor keterlambatan klaim BPJS di Rumah Sakit berdasarkan faktor sumber daya manusia (SDM) menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan petugas, beberapa petugas yang belum pernah mengikuti pelatihan sehingga kompetensi petugas mengenai pengajuan klaim BPJS masih kurang, dan tulisan dokter yang sulit untuk dibaca membuat petugas kesulitan dalam menentukan kode diagnosa.
- b. Faktor keterlambatan klaim BPJS di Rumah Sakit berdasarkan faktor prosedur terdapat beberapa rumah sakit yang belum memiliki adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait pengajuan klaim BPJS, sehingga petugas dalam melakukan pengajuan tidak berpedoman pada SOP. Namun, ada juga rumah sakit yang mengacu Peraturan Menteri Kesehatan, Keputusan Menteri Kesehatan, dan MOU antara pihak rumah sakit dengan pihak BPJS. MOU yang memuat tentang aturan, ketentuan, dan dampak dalam melaksanakan klaim BPJS
- c. Faktor keterlambatan klaim BPJS di Rumah Sakit berdasarkan faktor sarana dan prasarana menunjukkan bahwa jaringan internet yang seringkali *error* dan sarana yang belum memadai dalam mendukung proses pengajuan klaim seperti kurangnya alat *scanner* dan komputer. Terdapat kendala pada aplikasi SIMRS yang sering mengalami *error* sehingga membuat petugas mengalami kesulitan.
- d. Faktor keterlambatan klaim BPJS di Rumah Sakit berdasarkan faktor kelengkapan menunjukkan bahwa masih sering ditemukan berkas yang belum lengkap seperti resume medis yang tidak terdapat tanda tangan dokter dan belum terlampirnya hasil laporan penunjang. Sehingga berdampak berkas harus dikembalikan ke ruangan untuk dilengkapi terlebih dahulu.

4.2 Saran

- a. Petugas rumah sakit dapat mengikuti pelatihan sesuai dengan bidangnya sehingga dapat meningkatkan kualitas dan pengetahuan terkait dengan pengajuan klaim BPJS.
- b. Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait dengan pengajuan klaim BPJS sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengajuan klaim.
- c. Perlu diadakannya *maintenance* berkala terkait jaringan internet dan komputer yang sering mengalami kendala.
- d. Dapat mengajukan tentang pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait dengan kelengkapan klaim berkas BPJS dengan tujuan agar dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan yang disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas klaim.
- e. Bagi peneliti diharapkan dapat mengembangkan analisis terkait dengan penyebab keterlambatan klaim BPJS di rumah sakit dengan metode maupun teori yang lain dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyo, W. H. (2022). Analysis of Factors Affecting the Delay of Submission of Health BPJS Claims in Kertosono General Hospital. 5(2), 289–295.
- Dwi Astuti, L., Chotimah, I., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Proses Klaim Bpjs Di Rsud Leuwiliang Bogor Tahun 2018. Promotor, 4(3), 235. <https://doi.org/10.32832/pro.v4i3.5591>
- Erlindai. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengklaiman BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020. Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda, 5(2), 2502–7786.
- Herman, L. N., Farlinda, S., Ardianto, E. T., & Abdurachman, A. S. (2020). Tinjauan Keterlambatan Klaim Berkas BPJS Rawat Inap di RSUP dr. Hasan Sadikin. J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan, 1(4), 575–581. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2030>
- Institute, T. J. B. (2020). Checklist for Systematic Reviews and Research Syntheses. The Joanna Briggs Institute. <http://joannabriggs.org/research/critical-appraisal-tools.htmlwww.joannabriggs.org%0Awww.joannabriggs.org>
- Kementrian Kesehatan RI. (2009). UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS. Undang-Undang Republik Indonesia, 1, 41. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
- Leonard, D. (2017). Pengorganisasian Klaim Pelayanan Pasien JKN di RSUP dr. M. Djamil Padang, Menara Ilmu, X (1) November, pp. 168 - 177. Menara Ilmu, X(72), 168–177. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/34/17>
- Maimun, N., & Rifqi, R. (2020). Factors delayed of insurance claim service process (BPJS) at Annisa Pekanbaru Maternity Hospital. Faktor-faktor keterlambatan proses pelayanan klaim asuransi (BPJS) di rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru. Jurnal Kesehatan Komunitas / Journal of Community Health, 6(2), 188–193.
- Marbawi, M. I., & Salim, T. A. (2019). Mempertahankan keaslian arsip elektronik di era digital berdasarkan tinjauan literatur sistematis. Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 15(2), 149. <https://doi.org/10.22146/bip.47370>
- Mayori, E. (2020). Upaya Perbaikan Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pada Unit Rawat Inap di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2019. sipora.polije.ac.id. <https://sipora.polije.ac.id/id/eprint/8534>

- Mayori, E., Deharja, A., Nuraini, N., & ... (2021). Upaya Perbaikan Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pada Unit Rawat Inap di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2019. *J-REMI: Jurnal Rekam* <https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2301>
- Nikmah, U., Putri, L., & Shintia, B. (2021). Tinjauan keterlambatan pengajuan klaim pelayanan rawat inap pasien BPJS kesehatan dirumah sakit umum daerah harapan dan doa kata bengkulu periode januari-maret tahun 2021. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 24(2), 168.
- Nomeni, H. E., Sirait, R. W., & Kenjam, Y. (2020). Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Soe. *Media Kesehatan* <http://ejurnal.undana.ac.id/MKM/article/view/2795>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Nuraini, N., Damayani, D. S., & Wijayanti, R. A. (2021). Factors Causing Delays in Submitting Inpatient BPJS Claims at RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(2), 245–252. <https://doi.org/10.30604/jika.v6i2.481>
- Nuraini, N., & Lestari, P. P. (2021). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Rawat Inap ke Verifikator BPJS di RSUD Genteng Banyuwangi. *Jurnal Kesehatan*. <https://jurkes.poliije.ac.id/index.php/journal/article/view/231>
- Nurdiah, R. S., & Iman, A. T. (2016). Analisis Penyebab Unclaimed Berkas Bpjs Rawat Inap Di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 23–28. <https://doi.org/10.33560/.v4i2.128>
- Nursalam. (2020). Literature Systematic Review Pada Pendidikan Kesehatan. In *Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga (Vol. 4, Issue 3)*. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Putri, E. Y. R., & Haryo Nugroho, R. H. (2022). Analisis Penyebab Keterlambatan Verifikasi Klaim BPJS Pada Pembiayaan Pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika. *Jurnal Permata Indonesia*, 13(1), 43–53. <http://jurnal.permataindonesia.ac.id/index.php/JPI/article/view/54>
- Putri, N. K. A., Karjono, K., & ... (2019). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. ... *Kesehatan Yayasan RS* <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/165>

Sari, D. S., Girsang, E., & ... (2019). Faktor Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS di RSUD KH. Daud Arif Kab. Tanjab Barat Tahun 2018 (Kualitatif). *Scientia Journal*.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(March), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>