

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN  
KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG**

Jl. Sodanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310

Website : [www.itsk-soepraoen.ac.id](http://www.itsk-soepraoen.ac.id) / Email : [informasi@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:informasi@itsk-soepraoen.ac.id)



### LEMBAR PERMOHONAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN

Yth.

Kepala *Casemix*

Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Erika Anabilla Marchely

NIM : 205090

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang”. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang,

2022

Erika Anabilla Marchely  
205090

## Lampiran 2. Surat Persetujuan

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN**  
**KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG**

Jl. Sodanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310

Website : [www.itsk-soepraoen.ac.id](http://www.itsk-soepraoen.ac.id) / Email : [informasi@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:informasi@itsk-soepraoen.ac.id)**SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Inisial Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas tenaga kesehatan. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan tenaga kesehatan telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 2022

Subjek Penelitian

(.....)

## Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara



YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA  
**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN**  
**KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG**



Jl. Sodanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310

Website : [www.itsk-soepraoen.ac.id](http://www.itsk-soepraoen.ac.id) / Email : [informasi@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:informasi@itsk-soepraoen.ac.id)

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**(INFORMAN KUNCI DAN INFORMAN UTAMA)**

**“TINJAUAN *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN RAWAT INAP**  
**STUDI KASUS: RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI MALANG”**

Saya Erika Anabilla Marchely, Mahasiswi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK RS Dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I apabila berkenan di wawancarai terkait KTI saya yang berjudul “Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang”. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyelesaikan tugas akhir dan saya berharap dapat menjadi masukan bagi rumah sakit. Atas partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

**I. Jadwal Wawancara**

Hari/Tanggal : Senin, 26 Desember 2022

Waktu : 09.00 - selesai

**II. Identitas Informan**

Kode Informan : W.KC, W.DV dan W.C

Jenis kelamin : Perempuan

Bagian/Unit : Casemix

**III. Daftar Pertanyaan**

**a. Mengidentifikasi prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan**

- 1) Bagaimana prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

- 2) Apakah ada SOP terkait prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang? Jika ada bagaimana pelaksanaannya?
- 3) Bagaimana alur prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti?
- 4) Bagaimana pengetahuan petugas terkait SOP pengajuan klaim BPJS Kesehatan?
- 5) Berapakah berkas rawat inap yang diajukan untuk di klaim setiap bulannya?
- 6) Apa sajakah persyaratan yang dibutuhkan saat mengajukan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
- 7) Apakah ada kendala yang terjadi saat proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
- b. Mengidentifikasi penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan
  - 8) Apakah faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
  - 9) Apakah faktor yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
  - 10) Apakah berkas persyaratan klaim yang presentase ketidaklengkapan pengisiannya paling tinggi?
  - 11) Apakah penyebab pending klaim yang dipengaruhi oleh pengkodean?
  - 12) Apakah ada berkas klaim yang diajukan lebih dari satu kali? Jika ada apa penyebabnya?
  - 13) Apakah yang dilakukan ketika terjadi ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
- c. Mengidentifikasi dampak *pending* klaim BPJS Kesehatan
  - 14) Apakah dampak yang ditimbulkan dari *pending* klaim BPJS Kesehatan?

- 15) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kinerja petugas di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
- 16) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek keuangan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
- 17) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kegiatan operasional di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
- d. Mengidentifikasi upaya rumah sakit terkait *pending* klaim BPJS Kesehatan
  - 18) Bagaimana upaya rumah sakit saat terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
  - 19) Apakah yang dilakukan petugas ketika terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?
  - 20) Bagaimana dukungan rumah sakit terhadap proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa?



#### Lampiran 4. Hasil Wawancara

##### I. Jadwal Wawancara

Hari/Tanggal : Senin, 26 Desember 2022  
Waktu : 09.00 - selesai

##### II. Identitas Informan

Kode Informan : W-KC  
Jenis kelamin : Perempuan  
Jabatan : Kepala Unit Casemix  
Bagian/Unit : Casemix

##### III. Daftar Pertanyaan

###### a. Mengidentifikasi prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan

- 1) Bagaimana prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Untuk pelaksanaan pengajuan klaim disini diajukan sesuai dengan SOP yang ada dan sesuai dengan kebijakan PKS RSBB sama BPJS tahun 2022”*

W1.KC: Pelaksanaan pengajuan klaim diajukan sesuai dengan SOP yang ada dan sesuai dengan kebijakan PKS RSBB sama BPJS Kesehatan tahun 2022

- 2) Apakah ada SOP terkait prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang? Jika ada bagaimana pelaksanaannya?

Jawab: *“Yaaa untuk SOP nya disini ada dan untuk pelaksanaannya sudah berjalan secara efektif sesuai dengan SOP yang berlaku”*

W2.KC: SOP nya ada, untuk pelaksanaannya sudah berjalan secara efektif sesuai dengan SOP yang berlaku

- 3) Bagaimana alur prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti?

Jawab: *“Alur pelaksanaan pengajuan klaim disini itu berkas rekam medis dari unit terkait akan diberikan kepada PPA untuk dilengkapi, setelah dilengkapi berkas rekam medis dikembalikan ke bagian RM dan*

*akan dilakukan billing oleh bagian kasir kemudian berkas akan diserahkan ke bagian casemix. Pada bagian casemix dilakukan identifikasi berkas-berkas yang diperlukan. Dilakukan pengkodean oleh coder sesuai dengan kaidah yang. Setelah dikoding berkas dicocokkan antara SIMRS dengan V-klaim secara manual, dan terakhir proses scanning dan V-klaim akan dikirimkan kepada pihak BPJS Kesehatan”*

W3.KC: Berkas rekam medis dari unit terkait akan diberikan kepada PPA untuk dilengkapi, setelah dilengkapi berkas rekam medis dikembalikan ke bagian RM dan akan dilakukan billing oleh bagian kasir kemudian berkas akan diserahkan ke bagian casemix. Pada bagian casemix dilakukan identifikasi berkas-berkas yang diperlukan. Dilakukan pengkodean oleh coder sesuai dengan kaidah yang. Setelah dikoding berkas dicocokkan antara SIMRS dengan V-klaim secara manual, dan terakhir proses scanning dan V-klaim akan dikirimkan kepada pihak BPJS Kesehatan

- 4) Bagaimana pengetahuan petugas terkait SOP pengajuan klaim BPJS Kesehatan?

Jawab: *“Pengetahuannya ya itu yang pasti seluruh petugas sangat mengetahui SOP pelaksanaan pengajuan klaim, tapi juga masih ada kendalanya saat mengirimkan klaim BPJSnya jadi memperlambat pengajuan juga”*

W4.KC1: Seluruh petugas sangat mengetahui SOP pelaksanaan pengajuan klaim

W4.KC2: Tapi juga masih ada kendalanya saat mengirimkan klaim BPJSnya jadi memperlambat pengajuan juga

- 5) Berapakah berkas rawat inap yang diajukan untuk di klaim setiap bulannya?

Jawab: *“Untuk berkas klaim rawat inap yang diajukan setiap bulannya berbeda-beda tergantung dengan jumlah pasien yang berkunjung pada bulan itu. Untuk pengajuannya itu setiap minggu ke 2 di bulan*

*berikutnya. Jadi bulan januari dikirimnya bulan februari minggu ke 2 nya gitu”*

W5.KC1: Berkas klaim rawat inap yang diajukan setiap bulannya berbeda-beda tergantung dengan jumlah pasien yang berkunjung pada bulan itu

W5.KC2: Pengajuannya setiap minggu ke 2 di bulan berikutnya

- 6) Apa sajakah persyaratan yang dibutuhkan saat mengajukan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Persyaratan pengajuan klaim ya banyak yaa, seperti misal SEP, resume medis, semua laporan penunjang yang diperlukan, ada billing juga, ada lembar casemix, kronologi kecelakaan kalau pasien kecelakaan, surat keterangan kematian kalo pasiennya pulang dalam keadaan mmeninggal, sama surat permintaan rawat inap”*

W6.KC: Persyaratan pengajuan klaim seperti SEP, resume medis, semua laporan penunjang yang diperlukan, ada billing juga, ada lembar casemix, kronologi kecelakaan kalau pasien kecelakaan, surat keterangan kematian kalo pasiennya pulang dalam keadaan mmeninggal, sama surat permintaan rawat inap

- 7) Apakah ada kendala yang terjadi saat proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Seperti yang tadi yaa, iya masih ada kendala, kendalanya itu apabila berkas-berkasnya belum lengkap gitu, DPJP juga belum lengkap mengisi resume medisnya. Jadi harus menunggu berkas lengkap baru bisa diproses untuk pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan”*

W7.KC: Kendalanya apabila berkas-berkasnya belum lengkap, DPJP belum lengkap mengisi resume medis

W7.KC2: Harus menunggu berkas lengkap baru bisa diproses untuk pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan

- b. Mengidentifikasi penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan



- 8) Apakah faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Banyak, ya seperti tadi berkasnya belum lengkap, ada beberapa berkas persyaratan yang belum terlampir, pengkodingannya tidak tepat, biasanya berkas tidak sesuai dengan BA kesepakatan. BPJS Kesehatan biasanya juga membuat aturan baru, jadi ada beberapa aturan yang berubah. Seperti berkas bulan januari sudah dikirimkan tapi tiba-tiba BPJS membuat aturan baru berkas bulan januari yang sudah terkirim tadi di pending karena berkasnya tidak sesuai dengan aturan yang baru”*

W8.KC: Seperti tadi berkasnya belum lengkap, ada beberapa berkas persyaratan yang belum terlampir, pengkodingannya tidak tepat, biasanya berkas tidak sesuai dengan BA kesepakatan.

- 9) Apakah faktor yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“DPJP terlalu lama dalam melengkapi resume medis pasien, dan ada beberapa sarana yang belum lengkap di RSBB, ada juga untuk beberapa berkas yang di pending membuat petugas kurang teliti yang disebabkan karena penumpukan berkas pending tadi”*

W9.KC1: DPJP terlalu lama dalam melengkapi resume medis pasien, dan ada beberapa sarana yang belum lengkap di RSBB

W9.KC2: Ada juga untuk beberapa berkas yang di pending membuat petugas kurang teliti yang disebabkan karena penumpukan berkas pending tadi

- 10) Apakah berkas persyaratan klaim yang presentase ketidaklengkapan pengisiannya paling tinggi?

Jawab: *“Untuk berkas persyaratan yang sering terjadi yang menyebabkan pending itu ada di kelengkapan berkas, setiap berkas yang diajukan ada saja yang belum terlampir. Resume medis yang sering terjadi karena DPJD kurang lengkap dalam mengisinya”*

W10.KC1: Untuk berkas persyaratan yang sering terjadi yang menyebabkan pending itu ada di kelengkapan berkas

W10.KC2: Setiap berkas yang diajukan ada saja yang belum terlampir

W10.KC3: Resume medis yang sering terjadi karena DPJD kurang lengkap dalam mengisinya

11) Apakah penyebab pending klaim yang dipengaruhi oleh pengkodingan?

Jawab: *“Penyebab pengkodingan itu disebabkan karena tulisan DPJP tidak jelas jadi sulit dibaca oleh koder, ada juga karna banyaknya berkas yang dipending jadi petugas kurang teliti dalam mengkoding”*

W11.KC1: Penyebab pengkodingan itu disebabkan karena tulisan DPJP tidak jelas jadi sulit dibaca oleh koder

W11.KC2: Ada juga karna banyaknya berkas yang dipending jadi petugas kurang teliti dalam mengkoding

12) Apakah ada berkas klaim yang diajukan lebih dari satu kali? Jika ada apa penyebabnya?

Jawab: *“Iya ada, kan berkas yang dipending tadi harus diajukan kembali agar dana pengeklaiman bisa dicairkan. Kalau tidak diajukan ya dana klaim tidak masuk ke rumah sakit. Tetapi untuk berkas yang dipending tadi jika diajukan kembali ya harus diperbaiki jika menurut BPJS ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki”*

W12.KC: Berkas yang dipending tadi harus diajukan kembali agar dana pengeklaiman bisa dicairkan

13) Apakah yang dilakukan ketika terjadi ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Tim casemix akan melengkapi berkasnya jika berkas yang kurang berasal dari DPJP nya maka tim casemix akan mengunggu sampai berkas lengkap agar bisa untuk diajukan klaim”*

W13.KC: Tim casemix akan melengkapi berkasnya jika berkas yang kurang berasal dari DPJP nya maka tim casemix akan mengunggu sampai berkas lengkap agar bisa untuk diajukan klaim

c. Mengidentifikasi dampak *pending* klaim BPJS Kesehatan

14) Apakah dampak yang ditimbulkan dari *pending* klaim BPJS Kesehatan?

Jawab: *“Pembayaran klaim tertunda. Berkas yang dipending tadi juga membuat tertundanya pembayaran klaim yang dapat mempengaruhi kas rumah sakit”*

W14.KC: Berkas yang dipending tadi juga membuat tertundanya pembayaran klaim yang dapat mempengaruhi kas rumah sakit

15) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kinerja petugas di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Kalau dari aspek petugas itu, petugas harus bekerja ulang untuk merevisi berkas-berkas yang dipending jadi ada penambahan beban kerja, pekerjaan yang tidak seharusnya menjadi bagiannya harus dikerjakan”*

W15.KC: Petugas harus bekerja ulang untuk merevisi berkas-berkas yang dipending jadi ada penambahan beban kerja

16) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek keuangan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Kalau untuk keuangan ya tadi, terlambatnya pembayaran klaim. Sehingga pemasukan dan pengeluaran kas rumah tidak seimbang. Bisa jadi rumah sakit juga rugi, sudah memberikan pelayanan tapi dana klaim tidak cair”*

W16.KC1: Terlambatnya pembayaran klaim, sehingga pemasukan dan pengeluaran kas rumah tidak seimbang

W16.KC2: Bisa jadi rumah sakit juga rugi, sudah memberikan pelayanan tapi dana klaim tidak cair

17) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kegiatan operasional di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Untuk kegiatan operasionalnya pasti terganggu, dana klaim terlambat kegiatan operasional nyapun menjadi terbatas. Berdampak juga ke ketersediaan obat terus sarana dan prasana yang mendukung pelayanan kesehatan kalau begitu nantinya mutu pelayanannya kan jadi jelek juga”*

W17.KC1: Dana klaim terlambat kegiatan operasional nyapun menjadi terbatas.

W17.KC2: Berdampak juga ke ketersediaan obat terus sarana dan prasana yang mendukung pelayanan kesehatan kalau begitu nantinya mutu pelayanannya kan jadi jelek juga

d. Mengidentifikasi upaya rumah sakit terkait *pending* klaim BPJS Kesehatan

18) Bagaimana upaya rumah sakit saat terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Untuk upaya itu melakukan perbaikan untuk berkas yang dipending sesegera mungkin dengan batas waktu maksimal itu 2 bulan dari klaim dipending”*

W18.KC: Melakukan perbaikan untuk berkas yang dipending sesegera mungkin dengan batas waktu maksimal itu 2 bulan dari klaim dipending

19) Apakah yang dilakukan petugas ketika terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Petugas biasanya segera melakukan perbaikan gitu sih, jika berkas dipending disebabkan DPJP maka berkas dikembalikan pada unit terkait untuk dilakukannya perbaikan”*

W19.KC1: Petugas biasanya segera melakukan perbaikan gitu sih

W19.KC2: Jika berkas dipending disebabkan DPJP maka berkas dikembalikan pada unit terkait untuk dilakukannya perbaikan

20) Bagaimana dukungan rumah sakit terhadap proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa?

Jawab: *“RSBB sangat mendukung kelengkapan berkas yang akan diajukan dalam pelaksanaan pengekklaiman”*

W20.KC: RSBB sangat mendukung kelengkapan berkas yang akan diajukan dalam pelaksanaan pengekklaiman



I. Jadwal Wawancara

Hari/Tanggal : Senin, 26 Desember 2022

Waktu : 09.00 - selesai

II. Identitas Informan

Kode Informan : W.DV

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Dokter Verifikator dan Coder

Bagian/Unit : Casemix

III. Daftar Pertanyaan

a. Mengidentifikasi prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan

- 1) Bagaimana prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Diajukan secara kolektif dan mengikuti prosedur yang berlaku di RSBB dan perjanjian kerjasama antar RS dan BPJS untuk pengeklaiman disini ada perjanjian BPJS dengan pihak RRS”*

W1.DV: Diajukan secara kolektif dan mengikuti prosedur yang berlaku di RSBB dan perjanjian kerjasama antar RS dan BPJS

- 2) Apakah ada SOP terkait prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang? Jika ada bagaimana pelaksanaannya?

Jawab: *“Ada, dan sesuai dengan SOP yang ada”*

W2.DV: Ada, dan sesuai dengan SOP yang ada

- 3) Bagaimana alur prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti?

Jawab: *“Alur pengajuannya ya, kalau dari pendaftaran itu ya yang pertama pasien atau keluarga pasien daftar dulu ke pendaftaran sama bawa fotocopy surat rujukan PPK 1, fotocopy kartu BPJS dan fotocopy KTP, terus pasien ke bagian admisi ranap untuk melengkapi administrasi pasien, dan diberi informasi setelah itu berkas rekam medis dikirimkan kepada bagian casemix baru semua proses pengajuan klaim ada dibagian sini. Untuk proses pengajuan klaimnya sesuai*



*dengan SOP yang ada. Berkas masuk di cek satu per satu kalau ada yang tidak lengkap yang dikembalikan kalau lengkap langsung di koding, semua berkas persyaratan di scanning trus kalau sudah langsung dikirim lewat V-Klaim”*

W3.DV: Yang pertama pasien atau keluarga pasien daftar dulu ke pendaftaran sama bawa fotocopy surat rujukan PPK 1, fotocopy kartu BPJS dan fotocopy KTP, terus pasien ke bagian admisi ranap untuk melengkapi administrasi pasien, dan diberi informasi setelah itu berkas rekam medis dikirimkan kepada bagian casemix baru semua proses pengajuan klaim ada dibagian sini. Untuk proses pengajuan klaimnya sesuai dengan SOP yang ada. Berkas masuk di cek satu per satu kalau ada yang tidak lengkap yang dikembalikan kalau lengkap langsung di koding, semua berkas persyaratan di scanning trus kalau sudah langsung dikirim lewat V-Klaim

- 4) Bagaimana pengetahuan petugas terkait SOP pengajuan klaim BPJS Kesehatan?

Jawab: *“Kalau untuk pengetahuannya disini semua petugas casemix mengetahui SOP nya karena dalam melakukan pekerjaan selalu mengikuti SOP yang ada”*

W4.DV: Semua petugas casemix mengetahui SOP nya karena dalam melakukan pekerjaan selalu mengikuti SOP yang ada

- 5) Berapakah berkas rawat inap yang diajukan untuk di klaim setiap bulannya?

Jawab: *“Berkas yang diajukan sekitar 100-120 berbulannya bisa lebih bisa kurang juga sih kan liat jumlah pasien rawat inapnya berapa gitu. Untuk pengirimannya berkasnya dikirim per tanggal 15 dibulan depannya”*

W5.DV: Berkas yang diajukan sekitar 100-120 berbulannya bisa lebih bisa kurang juga liat jumlah pasien rawat inapnya berapa

W5.DV2: Untuk pengirimannya berkasnya dikirim per tanggal 15 dibulan depannya

- 6) Apa sajakah persyaratan yang dibutuhkan saat mengajukan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Saat mengajukan klaim persyaratannya itu ada billing, SEP, resume medis pasien, laporan penunjangnya, laporan operasi pasien kalau pasien nya operasi, surat rawat inapnya”*

W6.DV: Persyaratannya itu ada billing, SEP, resume medis pasien, laporan penunjangnya, laporan operasi pasien kalau pasien nya operasi, surat rawat inapnya

- 7) Apakah ada kendala yang terjadi saat proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Ada aja sih kendalanya, berkasnya kalau belum lengkap itu termasuk kendala jadi memperlambat pengiriman klaim juga, trus kalau ada berkas yang depending juga masuk dalam kendala harus memperbaiki berkas yang depending satu per satu untuk dikirim ulang”*

W7.DV1: Berkasnya kalau belum lengkap itu termasuk kendala jadi memperlambat pengiriman klaim juga

W7.DV2: Kalau ada berkas yang depending juga masuk dalam kendala harus memperbaiki berkas yang depending satu per satu untuk dikirim ulang

- b. Mengidentifikasi penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan

- 8) Apakah faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Penyebabnya banyak, berkas yang tidak sesuai dengan BA kesepakatan aturan-aturan BPJS yang sering berubah dan sering membuat kebijakan baru jadi beberapa berkas yang sudah dikirim depending oleh BPJS karena tidak sesuai dengan kebijakan baru petugas pun juga perlu menyesuaikannya”*

W8.DV: Berkas yang tidak sesuai dengan BA kesepakatan aturan-aturan BPJS yang sering berubah dan sering membuat kebijakan baru jadi beberapa berkas yang sudah dikirim depending oleh BPJS karena

tidak sesuai dengan kebijakan baru petugas pun juga perlu menyesuaikan

- 9) Apakah faktor yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Berkas yang dikembalikan biasanya disebabkan karena berkasnya itu tidak lengkap kaya tanda tangan DPJP belum ada, kodingnya juga tidak sesuai, surat persetujuan rawat inap belum terlampir, kalau pasien dengan keadaan kecelakaan tapi kronologi kecelakaan tidak terlampir, hasil pemeriksaan penunjangnya juga tidak ada seperti itu jadi berkas harus dikembalikan ke unitnya”*

W9.DV: berkasnya itu tidak lengkap kaya tanda tangan DPJP belum ada, kodingnya juga tidak sesuai, surat persetujuan rawat inap belum terlampir, kalau pasien dengan keadaan kecelakaan tapi kronologi kecelakaan tidak terlampir, hasil pemeriksaan penunjangnya juga tidak ada seperti itu jadi berkas harus dikembalikan ke unitnya

- 10) Apakah berkas persyaratan klaim yang presentase ketidaklengkapan pengisiannya paling tinggi?

Jawab: *“Presentase yang paling tinggi itu ada di ketidaklengkapan resume medis, berkas resume medis biasanya banyak yang dikembalikan soalnya ada beberapa yang belum diisi sama DPJP jadi dikembalikan untuk dilengkapi dulu”*

W10.DV: Presentase yang paling tinggi itu ada di ketidaklengkapan resume medis

- 11) Apakah penyebab *pending* klaim yang dipengaruhi oleh pengkodean?

Jawab: *“Kesalahan koding biasanya karena tulisan DPJP yang sulit dibaca sama ada beberapa aturan pengkodean yang dibuat BPJS Kesehatan”*

W11.DV: Tulisan DPJP yang sulit dibaca sama ada beberapa aturan pengkodean yang dibuat BPJS Kesehatan

12) Apakah ada berkas klaim yang diajukan lebih dari satu kali? Jika ada apa penyebabnya?

Jawab: *“Iya ada, berkas yang dipending tadi jika perlu dilakukan perbaikan harus diperbaiki dulu baru diajukan kembali”*

W12.DV: Berkas yang dipending tadi jika perlu dilakukan perbaikan harus diperbaiki dulu baru diajukan kembali

13) Apakah yang dilakukan ketika terjadi ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Dikembalikan ke unit terkait untuk dilengkapi”*

W13.DV: Dikembalikan ke unit terkait untuk dilengkapi

c. Mengidentifikasi dampak *pending* klaim BPJS Kesehatan

14) Apakah dampak yang ditimbulkan dari *pending* klaim BPJS Kesehatan?

Jawab: *“Dampaknya itu pembayarannya terlambat jadi menunggu sampai cair pembayarannya disamping itu keterlambatan pembayaran juga ngaruh ke kegiatan operasional rumah sakit”*

W14.DV: Pembayarannya terlambat jadi menunggu sampai cair pembayarannya disamping itu keterlambatan pembayaran juga ngaruh ke kegiatan operasional rumah sakit

15) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kinerja petugas di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Membuat tim casemix bekerja ulang dan menimbulkan beban kerja tambahan jadi harus melakukan perbaikan berkas yang dikembalikan”*

W15.DV: Membuat tim casemix bekerja ulang dan menimbulkan beban kerja tambahan jadi harus melakukan perbaikan berkas yang dikembalikan

16) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek keuangan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?



Jawab: *“Kalau pembayaran klaim terlambat juga dapat mempengaruhi neraca keuangan rumah sakit bisa jadi rumah sakit juga rugi karena sudah memberikan pelayanan kepada pasien tetapi hasil yang dibayarkan tidak sesuai”*

W16.DV: Pembayaran klaim terlambat juga dapat mempengaruhi neraca keuangan rumah sakit bisa jadi rumah sakit juga rugi karena sudah memberikan pelayanan kepada pasien tetapi hasil yang dibayarkan tidak sesuai

- 17) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kegiatan operasional di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Dari segi manajemen rumah sakit terganggu dikarenakan pendapatan tidak sesuai, kegiatan operasional pun menjadi terbatas”*

W17.DV: Dari segi manajemen rumah sakit terganggu dikarenakan pendapatan tidak sesuai, kegiatan operasional pun menjadi terbatas

- d. Mengidentifikasi upaya rumah sakit terkait *pending* klaim BPJS Kesehatan

- 18) Bagaimana upaya rumah sakit saat terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Kalau rumah sakit itu biasanya melakukan evaluasi kepada petugas bagian casemix disini sih”*

W18.DV: Rumah sakit itu biasanya melakukan evaluasi kepada petugas bagian casemix disini

- 19) Apakah yang dilakukan petugas ketika terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Ya tergantung dipending karena apa, kalau karena tidak lengkap ya tim casemix melengkapi berkasnya kalau karena kesalahan pengkodean ya diperbaiki kodingnya begitu”*

W19.DV: Kalau karena tidak lengkap ya tim casemix melengkapi berkasnya kalau karena kesalahan pengkodean ya diperbaiki kodingnya begitu



20) Bagaimana dukungan rumah sakit terhadap proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa?

Jawab: *“Rumah sakit mendukung sih untuk pelaksanaan pengajuan klaimnya kan disini juga banyak pasien BPJS nya juga”*

W20.DV: Rumah sakit mendukung untuk pelaksanaan pengajuan klaimnya kan disini juga banyak pasien BPJS nya juga



I. Jadwal Wawancara

Hari/Tanggal : Senin, 26 Desember 2022

Waktu : 09.00 - selesai

II. Identitas Informan

Kode Informan : W-DV dan W-C

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Dokter Verifikator dan Coder

Bagian/Unit : Casemix

III. Daftar Pertanyaan

a. Mengidentifikasi prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan

- 1) Bagaimana prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *"Pengajuannya ya sesuai dengan SOP yang ada gitu"*

W1.C: Pengajuannya ya sesuai dengan SOP yang ada gitu

- 2) Apakah ada SOP terkait prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang? Jika ada bagaimana pelaksanaannya?

Jawab: *"Ada, dalam pelaksanaannya sangat baik"*

W2.C: Ada, dalam pelaksanaannya sangat baik

- 3) Bagaimana alur prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti?

Jawab: *"Dimulai dari pendaftaran pasien di TPP, untuk alur nya sesuai dengan alur yang ada di depan, setelah itu berkas pasien masuk ke bagian sini casemix, trus untuk alur pengajuan klaimnya sesuai dengan SOP yang ada disini"*

W3.C: Dimulai dari pendaftaran pasien di TPP, untuk alur nya sesuai dengan alur yang ada di depan, setelah itu berkas pasien masuk ke bagian sini casemix, trus untuk alur pengajuan klaimnya sesuai dengan SOP yang ada disini

- 4) Bagaimana pengetahuan petugas terkait SOP pengajuan klaim BPJS Kesehatan?

Jawab: *“Petugas casemix sangat mengetahui SOP yang ada”*

W4.C: Petugas casemix sangat mengetahui SOP yang ada

- 5) Berapakah berkas rawat inap yang diajukan untuk di klaim setiap bulannya?

Jawab: *“Kalau berkas klaim rawat inap itu ada seratusan yang diajukan setiap bulannya dikirimnya lewat v-klaim setiap minggu ke 2”*

W5.C: Berkas klaim rawat inap itu ada seratusan yang diajukan setiap bulannya dikirimnya lewat v-klaim setiap minggu ke 2

- 6) Apa sajakah persyaratan yang dibutuhkan saat mengajukan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Persyaratannya itu ya yang ini SEP, resume medis ini, laporan operasi ini, ini juga ada laporan anatesi”*

W6.C: Persyaratannya itu ya yang ini SEP, resume medis ini, laporan operasi ini, ini juga ada laporan anatesi

- 7) Apakah ada kendala yang terjadi saat proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Ada, berkas yang masuk ke casemix itu biasanya belum lengkap jadi dikembalikan ke unit nya dulu biar dilengkapi, jadi kendalanya harus menunggu berkas-berkas yang belum lengkap tadi”*

W7.C1: Berkas yang masuk ke casemix itu biasanya belum lengkap jadi dikembalikan ke unit nya dulu biar dilengkapi

W7.C2: Kendalanya harus menunggu berkas-berkas yang belum lengkap tadi

- b. Mengidentifikasi penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan

- 8) Apakah faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Yang sering terjadi itu ketidaklengkapan berkas klaim, jadi berkas yang diajukan tadi ada persyaratannya yang belum ada, yang tidak lengkap tadi itu dikembalikan oleh bpjs untuk dilengkapi dulu*

*karena tidak sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pengeklaiman”*

W8.C: Yang sering terjadi itu ketidaklengkapan berkas klaim

- 9) Apakah faktor yang dapat menyebabkan ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“DPJP terlalu lama dalam melengkapi resume medis, sehingga harus dikembalikan dulu. Ngembalikan berkas juga bisa memperlambat pengajuan klaim soalnya kan harus menunggu berkasnya untuk dilengkapi”*

W9.C: DPJP terlalu lama dalam melengkapi resume medis, sehingga harus dikembalikan dulu

- 10) Apakah berkas persyaratan klaim yang presentase ketidaklengkapan pengisiannya paling tinggi?

Jawab: *“Resume medis”*

W10.C: Resume medis

- 11) Apakah penyebab *pending* klaim yang dipengaruhi oleh pengkodean?

Jawab: *“Koder kesulitan membaca sama BPJS membuat aturan pengkodean pada diagnosis tertentu jadi ada perbedaan persepsi juga”*

W11.C: Koder kesulitan membaca sama BPJS membuat aturan pengkodean pada diagnosis tertentu jadi ada perbedaan persepsi juga

- 12) Apakah ada berkas klaim yang diajukan lebih dari satu kali? Jika ada apa penyebabnya?

Jawab: *“Ada, pending klaim yang membuat BPJS perlu dilengkapi lagi sehingga diperlukan perbikan”*

W12.C: *Pending* klaim yang membuat BPJS perlu dilengkapi lagi sehingga diperlukan perbikan

- 13) Apakah yang dilakukan ketika terjadi ketidaklengkapan pengisian berkas klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: “*Dilengkapi*”

W13.C: Dilengkapi

c. Mengidentifikasi dampak *pending* klaim BPJS Kesehatan

14) Apakah dampak yang ditimbulkan dari *pending* klaim BPJS Kesehatan?

Jawab: “*Pembayaran klaim tertunda*”

W14.C: Pembayaran klaim tertunda

15) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kinerja petugas di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: “*Menimbulkan beban kerja tim casemix*”

W15.C: Menimbulkan beban kerja tim casemix

16) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek keuangan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: “*Pembayaran ditunda sampai klaim disetujui*”

W16.C: Pembayaran ditunda sampai klaim disetujui

17) Apakah dampak dari terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap jika dilihat dari aspek kegiatan operasional di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: “*Untuk kegiatan operasional di RS terganggu karena pendapatan tidak sesuai dengan pengeluaran*”

W17.C: Kegiatan operasional di RS terganggu karena pendapatan tidak sesuai dengan pengeluaran

d. Mengidentifikasi upaya rumah sakit terkait *pending* klaim BPJS Kesehatan

18) Bagaimana upaya rumah sakit saat terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: “*Melakukan evaluasi kepada seluruh petugas yang agar bisa saling bekerja sama*”

W18.C: Melakukan evaluasi kepada seluruh petugas yang agar bisa saling bekerja sama



19) Apakah yang dilakukan petugas ketika terjadi *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang?

Jawab: *“Berkasnya diperbaiki dengan melihat penyebabnya agar nantinya bisa dikirimkan lagi, kita tim casemix juga saling berkoordinasi kurangnya dimana dan harusnya gimana”*

W19.C: Berkasnya diperbaiki dengan melihat penyebabnya

20) Bagaimana dukungan rumah sakit terhadap proses pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Bhirawa?

Jawab: *“Rumah sakit mendukung dalam pelaksanaanya”*

W20.C: Rumah sakit mendukung dalam pelaksanaanya



## Lampiran 5. Tabel Narasi dan Kategorisasi Fakta Sejenis

TABEL NARASI DAN KATEGORISASI FAKTA SEJENIS

Kategori	Hasil pemadatan fakta	Narasi
Prosedur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan	pelaksanaan pengajuan klaim diajukan sesuai dengan SOP yang ada dan sesuai dengan kebijakan PKS RSBB sama BPJS Kesehatan tahun 2022 (W1.KC)	Prosedur pelaksanaan pengajuan klaim di rumah sakit Bhirawa Bhakti diajukan secara kolektif sesuai dengan SOP yang berlaku dan sesuai dengan kebijakan yang telah diatur dalam perjanjian kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan rumah sakit Bhirawa Bhakti Malang pada tahun 2022.
	Diajukan secara kolektif dan mengikuti prosedur yang berlaku di RSBB dan perjanjian kerjasama antar RS dan BPJS (W1.DV)	
	SOP nya ada, untuk pelaksanaannya sudah berjalan secara efektif sesuai dengan SOP yang berlaku (W2.KC)	
	seluruh petugas sangat mengetahui SOP pelaksanaan pengajuan klaim (W4.KC1)	Dalam pelaksanaan pengajuan klaim seluruh petugas <i>casemix</i> telah mengetahui terkait dengan alur pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan sehingga dalam pelaksanaannya sudah berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang. Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pengajuan klaim yang dapat menyebabkan <i>pending</i> klaim
	tapi juga masih ada kendalanya saat mengirimkan klaim BPJSnya jadi memperlambat pengajuan juga (W4.KC2)	
	semua petugas <i>casemix</i> mengetahui SOP nya karena dalam melakukan pekerjaan selalu mengikuti SOP yang ada (W4.DV)	
	berkas klaim rawat inap yang diajukan setiap bulannya berbeda-beda tergantung dengan jumlah pasien yang berkunjung pada bulan itu (W5.KC1)	Pelaksanaan pengajuan klaim dilakukan pada minggu ke-2 bulan berikutnya dengan jumlah berkas klaim yang diajukan sesuai dengan jumlah kunjungan pasien.
	pengajuannya setiap minggu ke 2 di bulan berikutnya (W5.KC2)	
	Untuk pengirimannya berkasnya dikirim per tanggal 15 dibulan depannya (W5.DV2)	
	Persyaratan pengajuan klaim seperti SEP, resume medis, semua laporan penunjang yang diperlukan, ada billing juga, ada lembar <i>casemix</i> , kronologi kecelakaan kalau pasien kecelakaan, surat keterangan kematian kalo pasiennya pulang dalam keadaan meninggal, sama surat permintaan rawat inap (W6.KC)	Persyaratan yang dibutuhkan pada saat pengajuan klaim yaitu meliputi Surat Eligibilitas Pasien (SEP), Resume medis , Billing/rician kasir, Laporan operasi, Hasil pemeriksaan penunjang, Surat persetujuan rawat inap, Surat keterangan

	persyaratannya itu ada billing, SEP, resume medis pasien, laporan penunjangnya, laporan operasi pasien kalau pasien nya operasi, surat rawat inapnya (W6.DV)	kematian (apabila pasien pulang dalam keadaan meninggal), Surat kronologi kejadian (apabila pasien kecelakaan)
Penyebab <i>pending</i> klaim BPJS Kesehatan	seperti tadi berkasnya belum lengkap, ada beberapa berkas pesyaratan yang belum terlampir, pengkodingannya tidak tepat, biasanya berkas tidak sesuai dengan BA kesepakatan (W8.KC)	Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti kendala yang terjadi pada saat pelaksanaan pengajuan klaim yaitu tidak tepatnya bekas sesuai dengan berita acara kesepakatan sehingga menyebabkan <i>pending</i> klaim. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan aturan BPJS Kesehatan sehingga petugas harus menyesuaikan terhadap aturan yang baru. Selain itu, penyebab <i>pending</i> klaim ialah ketidaklengkapan berkas klaim.
	berkas yang tidak sesuai dengan BA kesepakatan aturan-aturan BPJS yang sering berubah dan sering membuat kebijakan baru jadi beberapa berkas yang sudah dikirim <i>dipending</i> oleh BPJS karena tidak sesuai dengan kebijakan baru petugas pun juga perlu menyesuakannya (W8.DV)	
	DPJP terlalu lama dalam melengkapi resume medis pasien, dan ada beberapa sarana yang belum lengkap di RSBB (W9.KC1)	
	ada juga untuk beberapa berkas yang di <i>pending</i> membuat petugas kurang teliti yang disebabkan karena penumpukan berkas <i>pending</i> tadi (W9.KC2)	
	Presentase yang paling tinggi itu ada di ketidaklengkapan resume medis (W10.DV)	
	penyebab pengkodingan itu disebabkan karena tulisan DPJP tidak jelas jadi sulit dibaca oleh koder (W11.KC1)	
	ada juga karna banyaknya berkas yang <i>dipending</i> jadi petugas kurang teliti dalam mengkoding (W11.KC2)	
Dampak <i>pending</i> klaim BPJS Kesehatan	Berkas yang <i>dipending</i> tadi juga membuat tertundanya pembayaran klaim yang dapat mempengaruhi kas rumah sakit (W14.KC)	Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti terjadinya <i>pending</i> klaim berdampak besar terhadap cash flow di rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi indikator mutu pelayanan kesehatan. Keterlambatan dalam penerimaan pembayaran klaim sangat mempengaruhi beberapa aspek di rumah sakit antara lain aspek keuangan, aspek operasional dan aspek kinerja petugas.
	pembayarannya terlambat jadi menunggu sampai cair pembayarannya disamping itu keterlambatan pembayaran juga ngaruh ke kegiatan operasional rumah sakit (W14.DV)	

	Membuat tim casemix bekerja ulang dan menimbulkan beban kerja tambahan jadi harus melakukan perbaikan berkas yang dikembalikan (W15.KC)	Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti terjadinya <i>pending</i> klaim memiliki dampak terhadap aspek kinerja petugas. Adanya berkas yang dikembalikan membuat petugas harus merevisi kembali. Selain itu, banyaknya berkas yang dikembalikan menyebabkan penumpukan berkas dan terjadinya keterlambatan dalam proses pelaksanaan pengajuan klaim. Dampak ini mempengaruhi beban kerja petugas sehingga menyebabkan petugas double job.
	Membuat tim casemix bekerja ulang dan menimbulkan beban kerja tambahan jadi harus melakukan perbaikan berkas yang dikembalikan (W15.DV)	
	terlambatnya pembayaran klaim, sehingga pemasukan dan pengeluaran kas rumah tidak seimbang (W16.KC1)	Keterlambatan dalam penerimaan pembayaran klaim sangat berpengaruh terhadap aspek keuangan di rumah sakit. Dampak tertundanya pembayaran menyebabkan ketidakseimbangan neraca keuangan antara pendapatan dan pengeluaran kas rumah sakit. Dampak ini mengakibatkan kerugian bagi rumah sakit karena rumah sakit telah memberikan pelayanan kesehatan akan tetapi pembayaran yang seharusnya terkirim terjadi tidak sesuai dengan yang semestinya.
	Bisa jadi rumah sakit juga rugi, sudah memberikan pelayanan tapi dana klaim tidak cair (W16.KC2)	
	pembayaran klaim terlambat juga dapat mempengaruhi neraca keuangan rumah sakit bisa jadi rumah sakit juga rugi karena sudah memberikan pelayanan kepada pasien tetapi hasil yang dibayarkan tidak sesuai (W16.DV)	
	Dana klaim terlambat kegiatan operasional nyapun menjadi terbatas (W17.KC1)	<i>Pending</i> klaim mempengaruhi pada kegiatan operasional rumah sakit. Pembayaran klaim yang tertunda memberikan dampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Akibat pendapatan tidak mencukupi, kegiatan operasional menjadi terbatas yang berdampak pada ketersediaan obat-obatan serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat mempengaruhi mutu rumah sakit.
	Berdampak juga ke ketersediaan obat terus sarana dan prasana yang mendukung pelayanan kesehatan kalau begitu nantinya mutu pelayanannya kan jadi jelek juga (W17.KC2)	
	Dari segi manajemen rumah sakit terganggu dikarenakan pendapatan tidak sesuai, kegiatan operasional pun menjadi terbatas (W17.DV)	
Upaya <i>pending</i> klaim BPJS Kesehatan	RSBB sangat mendukung kelengkapan berkas yang akan diajukan dalam pelaksanaan pengklaiman (W20.KC)	Rumah sakit Bhirawa Bhakti sangat mendukung dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan. Upaya terkait permasalahan <i>pending</i> klaim di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti ialah petugas melakukan perbaikan terhadap berkas klaim yang dikembalikan sesegera mungkin dengan batas waktu maksimal 2 bulan. Rumah sakit juga melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pengajuan klaim kepada petugas casemix. Selain itu, petugas juga sakit berkoordinasi pada setiap bagian yang saling berkaitan.
	melakukan perbaikan untuk berkas yang <i>dipending</i> sesegera mungkin dengan batas waktu maksimal itu 2 bulan dari klaim <i>dipending</i> (W18.KC)	
	rumah sakit itu biasanya melakukan evaluasi kepada petugas bagian casemix disini (W18.DV)	
	Melakukan evaluasi kepada seluruh petugas yang agar bisa saling bekerja sama (W18.C)	



## Lampiran 6. Check List Pedoman Observasi

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN  
KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG**

Jl. Sodanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310

Website : www.itsk-soepraoen.ac.id / Email : informasi@itsk-soepraoen.ac.id

**CHECK LIST PEDOMAN OBSERVASI**

**“TINJAUAN *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN RAWAT INAP  
STUDI KASUS: RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI MALANG”**



- a. Hari/Tanggal : Senin, 26 Desember 2022  
 b. Waktu : 09.00 - selesai  
 c. Lokasi : Unit *casemix*  
 d. Kode Observasi : Ob

No.	Pedoman Observasi	Hasil		Keterangan
		Ada	Tidak ada	
1.	SOP pengajuan klaim	✓		Pelaksanaan pengajuan klaim dilakukan sesuai dengan SOP yang ada (Ob.1)
2.	Petunjuk teknis pengajuan klaim BPJS Kesehatan	✓		Terdapat petunjuk teknis pengajuan klaim BPJS Kesehatan sebagai pedoman pada saat pengajuan klaim (Ob.2)
3.	Berkas klaim	✓		Berkas klaim terlampir pada saat pelaksanaan pengajuan klaim (Ob.3)



4.	Berkas persyaratan pengajuan klaim	✓		Seluruh berkas persyaratan terlampir pada saat pengajuan klaim sebagai syarat pengajuan klaim (Ob.4)
5.	Bukti pengajuan klaim	✓		Adanya bukti pengajuan apabila berkas telah diajukan dan status berkas telah sukses atau disetujui (Ob.5)
6.	Berkas <i>pending</i> klaim	✓		Adanya berita acara pengembalian klaim apabila berkas mengalami <i>pending</i> klaim (Ob.6)

## Lampiran 7. Dokumentasi

 **YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA**  
**INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPAERON**  
**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
Jalan Setuono Sugandi nomor 22 Malang 65147 Telp. (0341) 351275 Fax. (0341) 351310  
Website : [www.ITSB.ac.id](http://www.ITSB.ac.id) E-mail : [pro.sosrekam@itsb.ac.id](mailto:pro.sosrekam@itsb.ac.id) 

**LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH**  
**D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

Nama : Erina Annalisa Marchely  
NIM : 200900  
Dosen Pembimbing : 1. Fita Rurdiani Ikawati, SE, MM, M.Kes  
2. Achmad Saetani Rurdi, SST, M.Kes  
Judul Karya Tulis Ilmiah  
Tinjauan Peningkatan Status Kesehatan  
Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakit  
Bisrawan Bhakti Malang

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1.	Menggunakan Judul	23/9/22	<i>[Signature]</i>
2.	Menggunakan Bab I	11/10/22	<i>[Signature]</i>
3.	Revisi bab I		<i>[Signature]</i>
4.	ACC Bab I	15/10/22	<i>[Signature]</i>
5.	Revisi Bab I ACC Bab I	19/10/22	<i>[Signature]</i>
6.	Menggunakan Bab 2		<i>[Signature]</i>

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
7.	Menggunakan Rumus 1,2,3	31/10/2023	[Signature]
8	Revisi Rumus 1,2,3	3/12/2023	[Signature]
9	Acc Rumus 1,2,3	8/12/2023	[Signature]
10	Revisi pemfaktoran 1		[Signature]
	Revisi pemfaktoran 2.		[Signature]
	Revisi pengisi		[Signature]
11	Menggunakan Rumus 4	21/5/2023	[Signature]
	Menggunakan Rumus 4		[Signature]
	Menggunakan Rumus 4		[Signature]
	Revisi 1,2,3,4,5	12/5/2023	[Signature]
	Revisi 1,2,3,4,5		[Signature]
	Revisi 1,2,3,4,5		[Signature]
	ACC Revisi KET		[Signature]
	ACC		[Signature]

**YAYASAN WAHANA BHUKTI KARYA MUJSDA**  
**INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN RS. G. SOEPOERNA**

Malang, 13 Desember 2022

Nomor : B / RM / I57 / X / XII / 2022  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Pemohonan Ijin  
Membuka Dokumen Rekam Medis  
Untuk Penelitian Mahasiswa

Kepada  
Yth. Kanurukit Bhirawa Bhakki  
Di  
Malang

1. Dasar :  
a. Kurikulum Nasional DIIR Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tahun 2017 tentang Karya Tulis Ilmiah (KTI)  
b. Kalender Akademik Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. G. Soeponra TA. 2022/2023 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.

2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin untuk mahasiswa dapatnya membuka berkas rekam medis pasien sebagai data penelitian mahasiswa untuk memenuhi Tugas Akhir Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. G. Soeponra Malang TA. 2022/2023 (Daftar Nama Mahasiswa Terlampir)

3. Demikian mohon dimaklumi.

Rektor  
Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS. G. Soeponra

  
Arsip dan Dokumentasi  
NIP. 196301011983031001  
Arisman S. Soeponra, S.Kep. Ners, M.M., M.K.Mes  
Ket. Prodi S-IR  
0713026602

Tembusan :  
1. Arsip Rekam Medis

No	Nama	NIM	Judul	Tempat
1	Erika Anabita Marchely	205090	Tinjauan Pening Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakti Bhirawa Bakti	RS Bhirawa Bhakti Malang
2	Wahyuning Gonta Aprilia	205113	Pengaruh Keakuratan Diagnosis Berdasarkan Pada Rekam Medis Rawat Inap RS Bhirawa Bakti	RS Bhirawa Bhakti Malang

