

Factors Causing Incomplete Requirements for Submission of Claims Inpatient Surgery Patients Participants of the National Health Insurance at Kertha Usada General Hospital Singaraja

Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Persyaratan Pengajuan Berkas Klaim Pasien Bedah Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja

Ni Kadek Valentina Pebriani¹, Bambang Hadi Kartiko^{2*}, Rai Riska Resty Wasita³

^{1,2,3}Prodi Perekam Informasi Kesehatan, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*). Corresponding Author: dr.bhkmb@gmail.com

Article info

Keywords:

Causes of Incomplete Claims, JKN, BPJS, Return of Claims

Abstract

The incompleteness of the JKN claim file is due to the incompleteness of the JKN claim requirements file, which results in the claim file being returned to the hospital by the BPJS. Based on observational data for the October-December 2022 period, 120 claim files for inpatient surgical patients were returned by the BPJS because they were considered incomplete in terms of the required documents for submitting JKN claims. The purpose of this study was to determine the causes of the incompleteness of the requirements for submitting claim files for JKN participants undergoing inpatient surgery at RSUD Kertha Usada Singaraja. The design of this research is qualitative, analytic, descriptive and cross-sectional. The sample for this study was 7 respondents, consisting of 2 doctors, 2 nurses, the head of medical records, and 2 BPJS officers. The data collection technique was purposive sampling. The supporting data in this study were 120 JKN claim files for inpatient surgical patients who were returned to the hospital. The results showed that most of the factors causing incomplete claim files were caused by incomplete DPJP names and signatures, incomplete scan supporting results, and incomplete patient operation reports. The impact caused by the incompleteness of the claim file is the return of claims from the BPJS, and the BPJS staff at the hospital works twice to complete the incomplete files. The conclusion of this study is that the most dominant factor of incomplete claims is an incomplete surgery sheets, operation report, and patient supporting results.

Kata kunci:

Penyebab Ketidaklengkapan Klaim, JKN, BPJS,

Abstrak

Ketidaklengkapan berkas klaim JKN merupakan tidak terisi lengkapnya berkas syarat klaim JKN yang berakibat berkas klaim dikembalikan ke rumah sakit oleh pihak BPJS Kesehatan. Berdasarkan data observasi

Pengembalian Klaim

periode Oktober-Desember 2022 diperoleh 120 berkas klaim pasien bedah rawat inap yang dikembalikan oleh pihak BPJS karena dianggap tidak lengkap berkas persyaratan pengajuan klaim JKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab ketidaklengkapan persyaratan pengajuan berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Kertha Usada Singaraja. Rancangan penelitian ini adalah deskriptif analitik kualitatif dengan jenis penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian ini yaitu 7 responden yang terdiri dari 2 dokter, 2 perawat, 1 kepala rekam medis, 2 petugas BPJS dengan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengumpulan data. Data pendukung dalam penelitian ini sebanyak 120 berkas klaim JKN pasien bedah rawat inap yang dikembalikan di RSUD Kertha Usada Singaraja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar faktor penyebab ketidaklengkapan berkas klaim disebabkan oleh tidak lengkapnya nama/tanda tangan DPJP, tidak lengkapnya lembar *scan* hasil penunjang dan laporan operasi pasien. Dampak yang ditimbulkan dari ketidaklengkapan berkas klaim adalah pengembalian klaim dari BPJS dan petugas BPJS rumah sakit bekerja dua kali untuk melengkapi berkas yang tidak lengkap. Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor ketidaklengkapan berkas klaim pasien bedah rawat inap yang paling dominan adalah ketidaklengkapan lembar *scan* laporan operasi dan hasil penunjang pasien.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes No. 147 Tahun 2010 disebutkan bahwa rumah sakit adalah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Permenkes 269 Tahun 2008 Pasal 7 yang menyebutkan bahwa institusi kesehatan wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan terkait dengan penyelenggaraan rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas, pemeriksaan, pengobatan, kegiatan dan pelayanan lain dari pasien (Permenkes, 2008). Rekam medis rumah sakit dimaksudkan untuk menunjang pengelolaan secara teratur guna meningkatkan pelayanan kesehatan rumah sakit. Rekam medis digunakan untuk mengidentifikasi pasien, selain digunakan untuk tujuan finansial yaitu asuransi. Ganti rugi asuransi adalah jaminan yang diberikan kepada nasabah asuransi atas risiko kerusakan sesuai kesepakatan bersama (Rohmawati, Diba dan Saepudin, 2017).

Berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomor 4 Tahun 2020, jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan bagi peserta untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada semua pihak yang telah membayar iuran atau dibiayai oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam pelaksanaan JKN di rumah sakit digunakan sistem pembayaran asuransi. Dalam pelaksanaan JKN telah diatur alur pembayaran kepada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan diatur dalam INA-CBG's sesuai Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Perpres Nomor 111 Tahun 2013. Proses klaim BPJS Kesehatan rumah sakit dimulai dari melengkapi berkas sebagai syarat pengajuan klaim oleh petugas koding, lalu berkas klaim verifikasi oleh verifikator di BPJS Kesehatan. Verifikasi adalah meneliti, memeriksa kelengkapan, keabsahan serta kelayakan pengajuan klaim. Rekam

medis yang dinyatakan tidak lengkap maka bagian verifikator akan meminta dan mencari tentang absahan pelayanan yang sudah diberikan sesuai dengan lembar yang akan diklaim (Maharani, 2015).

BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singarja pada bagian administrasi terkait berkas pengajuan klaim asuransi pasien rawat inap masih mengalami kendala yaitu berkas klaim dikembalikan oleh verifikator BPJS Kesehatan karena terdapat persyaratan yang tidak lengkap. Berdasarkan Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan, persyaratan kelengkapan berkas untuk pengajuan klaim pasien rawat inap, yaitu : 1) Surat Eligibilitas Peserta (SEP), 2) Surat Perintah Rawat Inap, 3) Resume Medis, dan 4) Bukti pelayanan yang ditandatangani oleh DPJP, yaitu : a) Laporan Operasi, b) Protokol Terapi dan Regimen, c) Hasil Penunjang Pasien, d) Surat Rujukan, e) Bukti pembayaran Rumah Sakit, sehingga pihak verifikator BPJS terlebih dahulu harus mengembalikan berkas persyaratan klaim kembali ke rumah sakit untuk melengkapi pengisian berkas.

Berdasarkan data pengajuan klaim berkas kepada pihak BPJS Kesehatan dalam periode bulan Oktober - Desember 2022 yang peneliti peroleh di Rumah Sakit Kertha Usada Singaraja yaitu terdapat 1959 berkas dan terdapat 136 berkas yang dikembalikan oleh pihak BPJS Kesehatan. Terdapat 120 (88,2%) berkas pasien bedah dan 16 (11,8%) berkas pasien non bedah. Hal ini disebabkan oleh surat perintah rawat inap dalam kategori lengkap 78 (65,3%) dan kategori tidak lengkap 42 (34,7%), pengisian resume medis yang lengkap 68 (56,3%) dan kategori tidak lengkap 52 (43,7%), hasil penunjang medis dalam kategori lengkap 59 (48,8%) dan kategori tidak lengkap 61 (51,2%), ketidaklengkapan laporan operasi dalam kategori lengkap 52 (43,7%) dan kategori tidak lengkap 68 (56,3%), SEP dan perincian tagihan rumah sakit dinyatakan lengkap (100%). Dikhawatirkan akan mempengaruhi pelayanan dan pembiayaan rumah sakit karena akan memperlambat proses pembayaran klaim dan petugas harus kembali bekerja memperbaiki kekurangan pada berkas klaim yang dikembalikan.

METODE

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif analitik kualitatif dengan jenis penelitian *cross sectional* yaitu mengumpulkan data sekaligus dalam suatu waktu tertentu dengan cara *check-list* berkas ketidaklengkapan klaim BPJS Kesehatan pasien bedah rawat inap yang dikembalikan dan hasil wawancara kepada responden. Sampel penelitian ini yaitu 7 responden yang terdiri dari 2 dokter, 2 perawat, 1 kepala rekam medis, 2 petugas BPJS dengan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengumpulan data. Data pendukung dalam penelitian ini sebanyak 120 berkas klaim JKN pasien bedah rawat inap yang dikembalikan di RSUD Kertha Usada Singaraja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan pada bagian Unit JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja yaitu untuk mengetahui faktor penyebab ketidaklengkapan persyaratan pengajuan berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN. Berdasarkan data pengajuan klaim berkas kepada BPJS Kesehatan dalam periode bulan Oktober - Desember 2022 terdapat 1959 berkas yang diajukan dan terdapat 136 berkas yang

dikembalikan ke rumah sakit. 136 berkas itu terdiri dari 16 berkas klaim non bedah dan 120 berkas klaim pasien bedah rawat inap JKN.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil *Check-list* Ketidaklengkapan Persyaratan Pengajuan Berkas Klaim Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN Di RSUD Kertha Usada Singaraja

No	Persyaratan Klaim	Kelengkapan				Total
		Lengkap		Tidak Lengkap		
		Jml	%	Jml.	%	
1	Surat perintah rawat inap	78	65,3%	42	34,7%	120
2	Resume medis	68	56,3%	52	43,7%	120
3	Hasil penunjang medis	59	48,8%	61	51,2%	120
4	Laporan Operasi	52	43,7%	68	56,3%	120

Tabel 1. di atas menunjukkan dari 120 berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN yang dikembalikan periode Oktober-Desember 2022, terdapat surat perintah rawat inap yang lengkap 78 (65,3%) dan yang tidak lengkap 42 (34,7%), resume medis yang lengkap 68 (56,3%) dan yang tidak lengkap 52 (43,7%) dan hasil penunjang medis yang lengkap 59 (48,8%) dan yang tidak lengkap 61 (51,2%), serta laporan operasi yang lengkap 52 (43,7%) dan yang tidak lengkap 68 (56,3%).

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil *Check-list* Penyebab Ketidaklengkapan Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN Di RSUD Kertha Usada Singaraja

No	Penyebab Ketidaklengkapan Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) Pada Berkas Klaim Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN	Kelengkapan				Total
		Lengkap		Tidak Lengkap		
		Jml	%	Jml	%	
1	Keberadaan SPRI	19	45,2%	23	54,8%	42
2	Nomor rekam medis	33	78,6%	9	21,4%	42
3	Tanda tangan DPJP	32	76,2%	10	23,8%	42

Tabel 2. di atas menunjukkan dari 42 surat perintah rawat inap yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 terdapat SPRI yang tidak lengkap (tidak dicantumkan) sebanyak 23 (54,8%), nomor rekam medis yang tidak lengkap 9 (21,4%) dan tanda tangan petugas yang tidak lengkap (tidak dicantumkan) sebanyak 10 (23,8%) pada pengajuan berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil *Check-list* Penyebab Ketidaklengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN Di RSUD Kertha Usada Singaraja

No	Penyebab Ketidaklengkapan Resume Medis Pada Berkas Klaim Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN	Kelengkapan				Total
		Lengkap		Tidak Lengkap		
		Jml	%	Jml	%	
1	Pengisian terapi	36	69,2%	16	30,8%	52
2	Identitas pasien	40	76,9%	12	23,1%	52
3	Tanda tangan/nama DPJP	24	46,2%	28	53,8%	52

Tabel 3. di atas menunjukkan dari 52 resume medis yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 terdapat pengisian terapi tidak lengkap sebanyak 16 (30,8%), identitas pasien tidak lengkap sebanyak 12 (23,1%) dan tanda tangan DPJP yang

tidak lengkap sebanyak 28 (53,8%) pada pengajuan berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil *Check-list* Penyebab Ketidaklengkapan Hasil Penunjang Medis Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN Di RSUD Kertha Usada Singaraja

No	Penyebab Ketidaklengkapan Hasil Penunjang Medis Pada Berkas Klaim Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN	Kelengkapan				Total
		Lengkap		Tidak Lengkap		
		Jml	%	Jml	%	
1	Keberadaan lembar penunjang medis	14	23%	47	77%	61
2	Hasil pemeriksaan lab dan <i>rontgen</i>	51	83,6%	10	16,4%	61
3	Identitas pasien	57	93,4%	4	6,6%	61

Tabel 4. di atas menunjukkan dari 61 hasil penunjang medis yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 terdapat keberadaan lembar penunjang medis yang tidak lengkap sebanyak 47 (77%), hasil pemeriksaan laboratorium dan *rongent* yang tidak lengkap sebanyak 10 (16,4%) dan identitas pasien yang tidak lengkap sebanyak 4 (6,6%) pada pengajuan berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil *Check-list* Penyebab Ketidaklengkapan Laporan Operasi Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN Di RSUD Kertha Usada Singaraja

No	Penyebab Ketidaklengkapan Laporan Operasi Pada Berkas Klaim Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN	Kelengkapan				Total
		Lengkap		Tidak Lengkap		
		Jml	%	Jml	%	
1	Keberadaan lembar laporan operasi	28	41,2%	40	58,8%	68
2	Tanda tangan/nama DPJP	40	58,8%	28	41,2%	68

Tabel 5. menunjukkan dari 68 laporan operasi yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 keberadaan lembar laporan operasi yang tidak lengkap sebanyak 40 (58,8%), tanda tangan/nama DPJP yang tidak lengkap sebanyak 28 (41,2%) dan pada pengajuan berkas klaim pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja.

Pembahasan

Penyebab Ketidaklengkapan Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja

Berdasarkan hasil *check-list* dari 42 surat perintah rawat inap pasien bedah rawat inap peserta JKN yang tidak lengkap, didapatkan penyebab ketidaklengkapannya, antara lain: surat perintah rawat inap (SPRI) yang tidak dicantumkan sebanyak 23 (54,8%), nomor rekam medis yang salah (tidak lengkap) 9 (78,6%) dan tanda tangan petugas yang tidak lengkap sebanyak 10 (23,8%). Pada surat perintah rawat inap sebagai akibat ketidaklengkapan dari isi SPRI tersebut maka rumah sakit tidak dapat mengajukan klaim pasien bedah rawat inap kepada pihak BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya lembar SPRI pada berkas klaim pasien bedah rawat inap BPJS, yaitu: 1) Petugas BPJS lupa melakukan *scan* pada surat perintah rawat inap.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya nomor rekam medis pada lembar SPRI, yaitu: 1) Karena terlalu banyak rekam medis yang harus dilengkapi DPJP (karena jadwal operasi

DPJP padat) sehingga hal ini dapat mengakibatkan terlewatkannya pengisian nomor rekam medis, 2) Kesalahan waktu *scan* atau kualitas *scan* lembar SPRI yang tidak dapat terbaca karena mesin *error* hingga petugas BPJS dan petugas verifikasi internal rumah sakit kurang teliti dalam memeriksa berkas klaim.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak adanya tanda tangan/nama dokter penanggung jawab pasien (DPJP) pada lembar SPRI, yaitu: 1) DPJP lupa atau terburu-buru sehingga tidak sempat mengisi tanda tangan/nama pada lembar SPRI; 2) Rumah sakit tidak mempunyai dokter spesialis yang *full time* sehingga kalau ada lembar SPRI atau lembar rekam medis yang tanda tangannya DPJP belum diisi maka perawat tidak dapat langsung minta tanda tangan ke DPJP di ruangnya.

Penyebab Ketidakeengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja

Berdasarkan hasil *check-list* dari 52 resume medis yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 terdapat pengisian terapi yang tidak lengkap sebanyak 16 (30,8%), identitas pasien yang salah (tidak lengkap) berjumlah 12 (23,1%) dan tanda tangan/nama DPJP yang tidak lengkap (tidak ada) sebanyak 28 (53,8%) pada resume medis pasien bedah rawat inap peserta JKN di RSUD Kertha Usada Singaraja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya pengisian terapi pada resume medis pasien yaitu: 1) Adanya kesalahan menyetik dalam mengisi kelengkapan terapi oleh DPJP karena kurang teliti; 2) Terjadi karena kurangnya komunikasi antara perawat dan DPJP. Kesibukan DPJP yang mengakibatkan terjadi ketidaksepahaman pada saat pengisian resume medis oleh perawat; 3) Terjadinya *human error* pada saat melengkapi isi dari resume medis; dan 4) Resume medis belum dibuat karena pada saat pasien pulang DPJP tidak ada di tempat sehingga hanya dikonfirmasi melalui telepon oleh petugas ruangan atau pasien pulang paksa tanpa sepengetahuan DPJP.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya pengisian identitas pasien pada resume medis yaitu: 1) Adanya kesalahan ketik DPJP dalam menyetik nama pasien dan atau DPJP menyetik identitas pasien tetapi tidak lengkap; 2) Kesalahan waktu *scan* atau kualitas *scan* lembar SPRI yang tidak terbaca pada bagian identitas pasien karena mesin *error*. Petugas BPJS dan petugas verifikasi internal rumah sakit kurang teliti dalam memeriksa berkas klaim.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya pengisian tanda tangan/nama DPJP pada resume medis yaitu: 1) Disebabkan terlalu banyaknya dokumen yang harus ditandatangani oleh DPJP sehingga ada beberapa lembar resume medis yang terlewat pada saat pengisian tanda tangan/nama DPJP; 2) Kesibukan DPJP yang tinggi sehingga tidak sempat tanda tangan di resume medis pasien; 3) DPJP yang memiliki jadwal operasi yang *overload*, sehingga lupa melengkapi nama atau tanda tangan pada resume medis; 4) Jadwal *visiter* DPJP yang tinggi sehingga tidak sempat menandatangani/menulis nama pada resume medis.

Penyebab Ketidakeengkapan Hasil Penunjang Medis Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja

Berdasarkan hasil *check-list* dari 61 laporan hasil penunjang medis yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 terdapat keberadaan lembar hasil penunjang medis yang tidak lengkap sebanyak 47 (77%), hasil pemeriksaan lab dan lembar *rontgen* yang tidak lengkap sebanyak 10 (16,4%) dan identitas pasien yang salah

(tidak lengkap) sebanyak 4 (6,6%) pada hasil penunjang medis pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden yang terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya lembar hasil penunjang medis pada berkas klaim pasien bedah rawat inap BPJS yaitu: 1) Disebabkan oleh kesalahan petugas pada waktu *scan* berkas atau lembar hasil penunjang medis pasien terlewat saat akan di-*scan*; 2) Karena adanya kelalaian petugas BPJS maupun petugas verifikasi internal rumah sakit saat melampirkan berkas pengajuan klaim ke pihak kantor BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden yang terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya hasil pemeriksaan lab dan *rontgen* pasien yaitu: 1) Petugas terkadang salah waktu melakukan *scan* hasil atau petugas lupa melakukan *scan* hasil pemeriksaan laboratorium dan *rontgen*; 2) Ada kalanya hasil pemeriksaan laboratorium dan *rontgen* tidak sesuai dengan resume medis pasien yang bersangkutan; 3) Tertukarnya hasil penunjang pasien satu dengan pasien lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden yang terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya identitas pasien pada hasil penunjang medis yaitu: 1) Adanya kesalahan mengetik oleh DPJP karena terlalu banyak berkas yang harus diketik atau karena DPJP terburu-buru dalam mengetik saat pengisian identitas pasien (kurangnya ketelitian DPJP).

Penyebab Ketidaklengkapan Laporan Operasi Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja

Berdasarkan hasil *check-list* dari 68 laporan operasi yang tidak lengkap selama bulan Oktober-Desember 2022 keberadaan laporan operasi yang tidak tercantum pada berkas klaim pasien bedah rawat inap BPJS sebanyak 40 (58,8%), tanda tangan/nama DPJP yang tidak lengkap sebanyak 28 (41,2%) pada laporan operasi pasien bedah rawat inap peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden yang terkait didapatkan beberapa faktor penyebab tidak lengkapnya laporan operasi (tanda tangan/nama DPJP dan keberadaan laporan operasi), yaitu: 1) DPJP lupa atau tidak sempat mengisi nama atau tanda tangan karena jumlah pasien yang ditangani melebihi kapasitas dalam sehari; 2) Adanya jadwal operasi DPJP yang tinggi; 3) Karena adanya kerusakan atau gangguan dari komputer sehingga DPJP tidak dapat melakukan pengisian nama dan tanda tangannya; 4) Laporan operasi tidak dilampirkan pada waktu pengajuan klaim oleh petugas BPJS dan petugas verifikasi internal rumah sakit kurang teliti memeriksa berkas klaim yang akan diajukan.

SIMPULAN

Simpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penyebab Ketidaklengkapan Surat Perintah Rawat Inap (SPRI) Pasien Rawat Inap Bedah Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja, yaitu: 1) Petugas BPJS lupa melakukan *scan* pada surat perintah rawat inap; 2) Kesalahan waktu *scan* atau kualitas *scan* lembar SPRI yang tidak dapat terbaca karena mesin *error*; 3) Petugas BPJS dan verifikasi internal RS kurang teliti dalam memeriksa kembali berkas klaim; 4) RS tidak mempunyai dokter spesialis yang *full time* sehingga kalau ada lembar SPRI atau lembar rekam medis yang tanda tangannya DPJP belum diisi maka perawat tidak dapat langsung minta tanda tangan ke DPJP di ruangannya.

2. Penyebab Ketidaklengkapan Resume Medis Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja, yaitu: 1) Adanya kesalahan menyetik dalam mengisi kelengkapan terapi oleh DPJP; 2) Terjadi karena kurangnya komunikasi antara perawat dan DPJP. Kesibukan DPJP yang mengakibatkan terjadi ketidaksepahaman pada saat pengisian resume medis oleh perawat; 3) Terjadinya *human error* atau tidak diisi lengkapnya tanda tangan/nama DPJP pada resume medis; dan 4) Resume medis belum dibuat karena pada saat pasien pulang DPJP tidak ada di tempat sehingga hanya dikonfirmasi melalui telepon oleh petugas ruangan atau pasien pulang paksa tanpa sepengetahuan DPJP.
3. Penyebab Ketidaklengkapan Hasil Penunjang Medis Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja, yaitu: 1) Kesalahan petugas pada waktu *scan* berkas atau lembar hasil penunjang medis pasien terlewat saat akan di-*scan*; 2) Adanya kesalahan menyetik oleh DPJP karena terlalu banyak berkas yang harus diketik atau karena DPJP terburu-buru dalam menyetik saat pengisian identitas pasien; 3) Kurang telitinya petugas BPJS dan petugas verifikasi internal rumah sakit dalam mengecek kelengkapan berkas klaim yang akan diajukan ke kantor BPJS; 4) Hasil pemeriksaan laboratorium dan *rontgen* tidak sesuai dengan resume medis pasien yang bersangkutan dan tertukarnya hasil penunjang pasien satu dengan pasien lainnya.
4. Penyebab Ketidaklengkapan Laporan Operasi Pasien Bedah Rawat Inap Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Kertha Usada Singaraja, yaitu: 1) DPJP tidak sempat mengisi nama atau tanda tangan karena jumlah pasien yang ditangani melebihi kapasitas dalam sehari; 2) Adanya jadwal operasi DPJP yang tinggi; 3) Karena adanya kerusakan atau gangguan dari komputer sehingga DPJP tidak dapat melakukan pengisian nama dan tanda tangannya; 4) Laporan operasi tidak dilampirkan pada waktu pengajuan klaim oleh petugas BPJS dan petugas verifikasi internal rumah sakit kurang teliti memeriksa berkas klaim yang akan diajukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Maharani, S., 2015. Penatalaksanaan Kelengkapan Data dalam Dokumen Persyaratan Klaim Asuransi BPJS Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Purworejo. *Meintekkes the Journal of Manajement Information and Health Technology*, 1(2).
- Permenkes, 2008. Peraturan Menteri Republik Indonesia No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis, 1-7.
- Permenkes, 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 147 Tahun 2010 tentang Perizinan Rumah Sakit, 1-12.
- Rohmawati, A. A., Diba, F., & Saepudin, D. (2017). Pemodelan dan Simulasi Peluang Kebangkrutan Perusahaan Asuransi dengan Analisis Nilai Premi dan Ukuran Klaim Berdistribusi Eksponensial, *Indonesian Journal of Computing*, 2(0).