

PEMBERIAN PELATIHAN TENTANG KELENGKAPAN ADMINISTRATIF DALAM UPAYA PENCEGAHAN PENDING KLAIM BPJS DI RSU MADANI MEDAN

Valentina¹, Puput Melati Hutauruk², Sri Dhamayani³

^{1,2,3} Prodi S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIKes Binalita Sudama Medan, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima, 17 Mei 2025

Direvisi, 26 Mei 2025

Diterima, 31 Mei 2025

Kata Kunci:

Rekam Medis

Klaim

Pending

BPJS

Pelatihan

ABSTRAK

Pending klaim BPJS terjadi apabila klaim yang diajukan oleh rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan belum diproses atau belum mendapatkan pembayaran. Hal ini disebabkan belum sesuai klaim dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku seperti ketidaklengkapan administrasi kepesertaan, administrasi pelayanan kesehatan dan sebagainya. Oleh karena itu kelengkapan administratif merupakan salah satu faktor penting agar proses klaim dan pembayaran BPJS dapat berjalan dengan lancar. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di RSU Madani Medan yang bertujuan untuk memberikan pelatihan tentang kelengkapan administratif, sehingga dapat mencegah terjadinya pending klaim BPJS. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dengan memberikan pelatihan secara langsung, demonstrasi dan pendampingan dalam memeriksa dan memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi administratif didalam dokumen klaim. Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu bertambahnya pengetahuan dan keterampilan petugas rekam medis untuk memeriksa kelengkapan administrasi klaim BPJS. Kegiatan ini dilaksanakan dengan baik berkat dukungan dan kerja sama dari semua pihak baik tim pelaksana, mahasiswa, petugas rekam medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis, serta Direktur RSU Madani Medan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Valentina,

S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat,

STIKes Binalita Sudama Medan,

Jl. Gedung PBSIJI Pancing, Medan Tuntungan, Medan - Sumatera Utara.

Email: valentinave89@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Proses pengajuan klaim pembayaran kesehatan kepada BPJS Kesehatan tidak selamanya berjalan lancar dan dapat terjadi pending klaim (Maulida & Djunawan, 2022). Pending klaim terjadi karena ketidaklengkapan berkas administratif, perbedaan diagnosa, koding tidak sesuai (Simbolon dan Ascobat, 2023) pengetahuan pelaksana klaim dan input aplikasi yang salah (Hindun, dkk, 2023). Pending klaim dapat mengakibatkan kerugian keuangan bagi rumah sakit yang melakukan kerja sama dengan BPJS (Muroli.,dkk 2020).

Selain itu dapat menyebabkan penundaan pembayaran tagihan, mengganggu aliran kas, dan bahkan menghambat pelayanan medis kepada pasien.

Kelengkapan administratif menjadi sangat penting untuk mencegah terjadinya pending klaim (Kusumawati dan Pujiyanto, 2020). BPJS melakukan klarifikasi atau validasi informasi tertentu sebelum memutuskan untuk memproses klaim, termasuk klarifikasi tentang diagnosa, prosedur medis, atau biaya yang diajukan dalam klaim. Klaim mungkin perlu dianalisis lebih lanjut untuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku (Muroli.,dkk 2020). Sehingga kelengkapan administratif menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk mencegah terjadinya pending klaim dan memastikan klaim dapat diproses dengan lancar, sehingga pembayaran dapat dilakukan secara tepat waktu oleh BPJS (Kusumawati dan Pujiyanto, 2020).

Hasil pengamatan yang telah dilakukan di RSUD Madani Medan masih ditemukan pending klaim yang disebabkan ketidaklengkapan administrasi, baik administrasi kepesertaan maupun administrasi pelayanan kesehatan. Hal ini mengakibatkan tertundanya pembayaran klaim BPJS di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas tujuan dan manfaat kegiatan ini adalah memberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas rekam medis tentang kelengkapan administrasi klaim BPJS dalam upaya pencegahan terjadinya pending klaim di RSUD Madani Medan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa pengetahuan petugas tentang kelengkapan administrasi klaim terdapat 5 orang (100%) pada kategori sedang dan 0 orang (0%) pada kategori baik. Sedangkan pelaksanaan verifikasi klaim BPJS untuk rekam medis rawat jalan ditanggungjawab oleh 1 orang (Responden 1) dan rekam medis rawat inap ditanggungjawab oleh 4 orang (Responden 2, 3, 4, dan 5). Masing-masing responden diberikan 7 rekam medis dengan hasil pengukuran keterampilan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengamatan Keterampilan Petugas Pada Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Madani Medan

No.	Aspek Pengamatan	Tepat	Tidak Tepat	Jumlah
1	Petugas meneliti kesesuaian berkas klaim yaitu antara Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dengan data kepesertaan yang di input dalam aplikasi INA CBG's.	5 berkas (71%)	2 berkas (29%)	7 berkas (100%)
2	Petugas mengupload bukti pelayanan yang mencantumkan diagnosa dan prosedur yang ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP).	3 berkas (43%)	4 berkas (57%)	7 berkas (100%)

Tabel 2. Hasil Pengamatan Keterampilan Petugas Pada Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Madani Medan

No.	Aspek Pengamatan	Tepat	Tidak Tepat	Jumlah
1	Petugas mengupload Surat Pengantar Opname ke dalam INA CBG's.	15 berkas (53%)	13 berkas (47%)	28 berkas (100%)
2	Petugas mengupload Surat Eligibilitas Peserta (SEP) ke dalam INA CBG's.	21 berkas (74%)	7 berkas (26%)	28 berkas (100%)
3	Petugas mengupload resume medis yang mencantumkan diagnosa dan prosedur yang ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP).	21 berkas (74%)	7 berkas (26%)	28 berkas (100%)

Berdasarkan hasil dari pengamatan di RSUD Madani Medan ditemukan beberapa masalah yaitu: 1. Masih terjadinya pending klaim yang disebabkan ketidaklengkapan administrasi klaim BPJS. 2. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan petugas rekam medis tentang proses pemeriksaan ketidaklengkapan administrasi klaim BPJS.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka dapat dirumuskan tujuan kegiatan ini sebagai berikut: 1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang persyaratan administratif dan data-data yang dibutuhkan untuk administrasi klaim dan prosedur klaim BPJS. 2. Melaksanakan keterampilan menyusun dokumen rekam medis dan memeriksa kelengkapan administrasi klaim BPJS dengan teliti dan lengkap.

2. METODE

Hasil diskusi dan observasi bersama dengan petugas rekam medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis diperoleh informasi bahwa masih terjadi pending klaim BPJS yang disebabkan ketidaklengkapan administrasi. Oleh sebab itu dengan adanya kegiatan pengabdian masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas rekam medis tentang proses klaim BPJS dan persyaratan administratif yang diperlukan, prosedur klaim BPJS, termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk mengajukan klaim, dokumen yang harus disiapkan, formulir yang harus diisi, dan informasi yang perlu dilengkapi dengan teliti dan lengkap. Dengan pelatihan, petugas rekam medis akan menjadi lebih kompeten dalam mengelola klaim BPJS, yang selanjutnya akan membantu meningkatkan efisiensi administratif rumah sakit dan memastikan bahwa pasien mendapatkan manfaat dari jaminan kesehatan yang mereka miliki.

Adapun beberapa kegiatan yang dilaksanakan antara lain sebagai berikut:

1. Pemaparan materi mengenai persyaratan administratif klaim BPJS
2. Melakukan demonstrasi prosedur klaim BPJS dan memeriksa kelengkapan administrasi klaim BPJS dengan teliti dan lengkap.

Kegiatan pertama adalah pemaparan materi tentang persyaratan administratif meliputi dokumen yang harus disiapkan, formulir yang harus diisi, serta informasi dan data-data yang dibutuhkan untuk administrasi klaim BPJS. Kegiatan kedua adalah demonstrasi untuk meningkatkan keterampilan petugas rekam medis dalam melakukan prosedur klaim BPJS sesuai dengan materi yang telah dijelaskan sebelumnya. Kegiatan ini terdiri dari pengisian informasi pada formulir, memeriksa kelengkapan administrasi klaim dengan teliti dan lengkap dan melaksanakan langkah-langkah mengajukan klaim BPJS. Selanjutnya dua minggu sekali dalam satu bulan dilakukan evaluasi kemampuan dan keterampilan petugas rekam medis dalam melakukan prosedur dan pemeriksaan kelengkapan administrasi klaim BPJS.

3. HASIL DAN ANALISIS

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terlaksana dengan baik dan lancar berkat dukungan dan kerja sama dari mitra yaitu petugas rekam medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis yang sangat antusias dan terbuka menerima masukan dari tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat.

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatnya pengetahuan petugas tentang persyaratan administratif dan data-data yang dibutuhkan untuk administrasi klaim dan prosedur klaim BPJS. Hasil pengukuran setelah diberikan intervensi menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan dengan kategori baik 1 orang (20%) dan sedang yaitu 4 orang (80%). Adapun data perbandingan pengukuran tingkat pengetahuan petugas sebelum dan sesudah diberikan pelatihan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Perbandingan Pengetahuan Petugas Rekam Medis Tentang Kelengkapan Administratif Pending Klaim Sebelum dan Sesudah Diberikan Pelatihan di RSU. Madani Medan

No	Pengetahuan	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	Beda Rata-Rata	Nilai P
1	Sebelum Intervensi	13,800	1,643	2,400	0,042
2	Sesudah Intervensi	16,200	1,095		

Tabel 3 menunjukkan bahwa perbandingan dari nilai rata-rata pengetahuan petugas tentang verifikasi klaim sebelum dan sesudah dilakukan intervensi mengalami peningkatan sebanyak 2,400 poin. Berdasarkan hasil uji wilcoxon diperoleh nilai p ($0,042$) < berarti H_0 ditolak, artinya ada perbedaan signifikan keterampilan petugas tentang verifikasi administrasi klaim BPJS sebelum dan sesudah dilakukan intervensi.

Selain itu petugas juga diberikan keterampilan melalui demonstrasi pemeriksaan kelengkapan administrasi klaim BPJS, termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk mengajukan klaim, dokumen yang harus disiapkan, formulir yang harus diisi, dan informasi yang perlu dilengkapi secara teliti dan lengkap. Pada awalnya petugas kurang memahami dan teliti dalam memeriksa data yang dibutuhkan dalam administrasi klaim BPJS. Hasil pengukuran setelah diberikan intervensi menunjukkan keterampilan petugas melakukan verifikasi administratif dengan tepat sebanyak 29 berkas (83%) dan kurang tepat 6 berkas (17%). Adapun data hasil pengukuran tingkat keterampilan petugas sebelum dan sesudah diberikan pelatihan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Perbandingan Keterampilan Petugas Rekam Medis Tentang Kelengkapan Administratif Pending Klaim Sebelum dan Sesudah Diberikan Pelatihan di RSU. Madani Medan

No	Pengetahuan	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	Beda Rata-Rata	Nilai P
1	Sebelum Intervensi	0,4857	0,5070	0,3429	0,007
2	Sesudah Intervensi	0,8286	0,3823		

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa perbandingan dari nilai rata-rata keterampilan petugas tentang verifikasi klaim sebelum dan sesudah dilakukan intervensi mengalami peningkatan sebanyak 0,3429 poin. Berdasarkan hasil uji wilcoxon diperoleh nilai p ($0,007$) < berarti H_0 ditolak, artinya ada perbedaan signifikan keterampilan petugas tentang verifikasi klaim sebelum dan sesudah dilakukan intervensi.

Petugas juga untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam proses klaim BPJS sehingga masih terjadi pending klaim. Oleh karena itu, dengan terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat tentang kelengkapan administrasi klaim BPJS dapat menjadi solusi bagi petugas rekam medis yang kesulitan melengkapi kebutuhan data dan informasi dalam proses klaim BPJS. Selain itu dapat meningkatkan efektifitas kerja petugas dengan mengurangi terjadinya pending klaim. Petugas tidak menghabiskan banyak waktu untuk mengurus banyaknya klaim yang pending, tetapi lebih fokus dengan proses klaim pada bulan yang sedang berjalan.

Indikator keberhasilan kegiatan ini adalah meningkatnya pengetahuan dan keterampilan petugas rekam medis dalam melakukan proses pemeriksaan administratif klaim BPJS sesuai dengan syarat dan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi dalam proses pendampingan dilakukan 2 minggu oleh tim pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) setelah dilaksanakan pelatihan dan diperoleh informasi bahwa setelah adanya pelatihan, petugas lebih mudah dan teliti memeriksa data-data yang dibutuhkan untuk kelengkapan administrasi klaim BPJS. Selain itu berkurangnya kejadian pending klaim yang disebabkan kurangnya kelengkapan administrasi klaim. Petugas juga bekerja lebih efektif karena berkurangnya beban pending klaim bulan sebelumnya.

Pemberian Pelatihan Tentang Kelengkapan Administratif Dalam Upaya... (Valentina)

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang persyaratan administratif dan data-data yang dibutuhkan untuk administrasi klaim dan prosedur klaim BPJS di RSUD Madani Medan. RSUD Madani Medan memiliki masalah pending klaim yang disebabkan ketidaklengkapan administrasi klaim BPJS. Masalah tersebut merupakan hasil dari diskusi dan observasi dengan petugas rekam medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis. Diharapkan dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas rekam medis dalam melakukan proses pemeriksaan administratif klaim BPJS dan mengurangi kejadian pending klaim. Kegiatan ini dilaksanakan dengan baik dan lancar dukungan dan kerja sama dari semua pihak baik tim pelaksana, mahasiswa, petugas rekam medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis, serta Direktur RSUD Madani Medan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, yaitu:

1. Syahru Romadhon, RO, SKM, M.Kes, selaku Ketua STIKes Binalita Sudama Medan.
2. Petugas rekam medis dan Kepala Instalasi Rekam Medis, serta Direktur RSUD Madani Medan.
3. Seluruh anggota tim pelaksana, dosen dan mahasiswa dan semua pihak yang mendukung lancarnya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hindun, Sri Rahayu, dan Vican Sefiany Koloji. 2023. A Scoping Review: Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* Volume 6 No 1 (Maret 2023). Available from: <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/RMIK/article/view/9462/pdf>.
- Kusumawati, A.N., dan Pujiyanto. 2020. Faktor-faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap di RSUD Koja Tahun 2018. *Jurnal Cermin Dunia Kedokteran*. CDK-282/Vol 47, No. 1 25-28. Available from: <https://www.neliti.com/publications/400721/faktor-faktor-penyebab-pending-klaim-rawat-inap-di-rsud-koja-tahun-2018>.
- Maulida, E. S., dan Djunawan, A. 2022. Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 21 (6), 374–379. Available from: <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.6.374-379>.
- Muroli, C.J., Rahardjo, T.B. W., & Kodyat, A.G. 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap Oleh BPJS Di RSAB Harapan Kita Jakarta Barat Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4 (2), 191–197. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.1040>.
- Simbolon, F., dan Ascobat Gani. 2023. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan* Vol. 14 No. 1, April 2023. 72-78. Available from: <https://jurnal.itekesmukalbar.ac.id/index.php/JK2/article/download/272/150/>.