

# ANALISIS PROSEDUR KLAIM BPJS DAN SOP RAWAT INAP GUNA MENUNJANG EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI PMN RUMAH SAKIT MATA CICENDO BANDUNG

Sigit Gustiana, Feby Wahyuni Savitri\*, Ai Susi Susanti

Politeknik Piksi Ganesha

Email: [fwsavitri@gmail.com](mailto:fwsavitri@gmail.com)

## ABSTRAK

Secara umum klaim BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Akan tetapi, ada beberapa masalah yaitu tidak terinputnya pemberkasan seperti resume medis pasien yang tidak terisi lengkap, adanya revisi klaim disebabkan karena adanya berkas yang akan ditagihkan kurang atau tidak lengkap, kurangnya tenaga pelaksana sehingga mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Prosedur Klaim BPJS dan SOP Rawat Inap Guna Menunjang Efektivitas Kerja Pegawai di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan jenis penelitian deskriptif sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Subjek penelitian adalah petugas klaim dan verifikator BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Objek penelitian adalah data prosedur klaim BPJS dan SOP rawat inap di Rumah Sakit PMN Mata Cicendo Bandung. Upaya yang dapat diselesaikan dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang terjadi yaitu melakukan sosialisasi dan koordinasi kepada petugas terutama petugas di bagian klinik untuk selalu mengisi rekam medis pasien dengan lengkap, melakukan pencocokan data dengan pihak BPJS, untuk mengatasi kurangnya tenaga kerja dilakukannya pembagian tugas untuk meringankan beban kerja dan mengajukan penambahan pegawai

**Kata Kunci :** efektivitas kerja, klaim, rumah sakit.

## ABSTRACT

*In general, BPJS claims at PMN Cicendo Eye Hospital Bandung are in accordance with established procedures. However, there are several problems, namely not inputting files such as incomplete patient medical resumes, the revision of the claim is due to the incomplete or incomplete file to be billed, lack of implementing personnel so that it affects the effectiveness of employees' work. This study aims to determine the Analysis of BPJS Claim Procedures and SOP for Inpatient Care to Support Employee Work Effectiveness at PMN Cicendo Eye Hospital Bandung. This study used qualitative research methods. The type of research is descriptive while the data collection techniques used are observation, interviews, and literature study. The research subject is claim officer and BPJS verifier at PMN Cicendo Eye Hospital Bandung. Efforts that can be resolved in dealing with the problems that occur are conducting socialization and coordination with officers*

*especially the officers in the clinic to always fill out the patient's medical record completely, match the data with the BPJS, To overcome the lack of manpower, the division of tasks is carried out to lighten the workload and propose additional employees*

**Keywords :** *claims, hospital, work effectiveness*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup dengan layak dan produktif. Maka dari itu jasa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh berbagai kalangan masyarakat, akan tetapi tingginya biaya pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini merupakan masalah yang sangat serius karena sangat membebani masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan sehingga perlu dicari jalan keluarnya. Permasalahan semakin tingginya biaya kesehatan dirasakan oleh masyarakat setelah krisis ekonomi yang melanda Indonesia karena sebagian besar komponen perawatan seperti obat-obatan dan teknologi kedokteran masih diimpor, sementara saat ini nilai tukar rupiah kita masih belum terangkat. Namun pemerintah berusaha untuk mencari solusi, sebagaimana bentuk kepedulian pemerintah terhadap kesehatan untuk meringankan beban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu cara yang dilakukan rumah sakit dalam menarik minat masyarakat agar bersedia untuk menggunakan fasilitas dan pelayanan rumah sakit yaitu dengan cara bekerjasama dengan pemerintah langsung yang memberikan tunjangan kesehatan kepada masyarakat tanpa melalui perusahaan penjamin. Rumah sakit akan bertindak sebagai sarana pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo adalah salah satu rumah sakit yang melakukan kerja sama dengan perusahaan asuransi yang sekarang menjadi BPJS. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo akan memberikan pelayanan kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap kepada pasien yang berasal dari jaminan kesehatan BPJS.

Pada proses prosedur klaim masih terdapat masalah, khususnya masalah kelengkapan persyaratan yang masih kurang dari administrasi seperti pasien yang tidak membawa KTP, Kartu Keluarga, mengakibatkan pengisian berkas identitas pasien tidak di isi dengan lengkap, surat rujukan hilang, dan lain-lain. (Ningrum & Lestari, 2018)

Kelengkapan berkas dokumen adalah bagian penting dalam proses klaim apabila pihak rumah sakit dapat memenuhi kelengkapan dokumen, maka akan semakin cepat proses penggantian biaya pelayanan kesehatan yang telah diberikan. (Nurdiyanti & Rezal, 2017)

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui prosedur klaim BPJS dan SOP pasien rawat inap guna menunjang efektivitas kerja pegawai di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jelas tentang prosedur klaim BPJS pasien rawat inap guna menunjang efektivitas kerja pegawai di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi guna pengembangan proses klaim jaminan kesehatan BPJS serta terhadap, serta dapat mendukung efektivitas dan kelancaran dalam bekerja bagi kaeyawan di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, meneliti kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci. (Sugiyono, 2007:1). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi kepuasan. Subjek yang digunakan adalah petugas klaim dan verifikator BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Selain itu, sumber data berupa objek penelitian adalah data prosedur klaim BPJS dan SOP rawat inap di Rumah Sakit PMN Mata Cicendo Bandung. Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Juli 2021 di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini ada beberapa tahap. Kategorisasi data yaitu memilih data data yang akan menjadi pembahasan, penyajian data adalah laporan hasil penelitian data yang telah dilakukan agar data yang dikumpulkan dapat dipahami dan dianalisis, dan yang terakhir adalah kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Persyaratan Administrasi Pasien BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam melayani pasien pasien rawat inap dengan menggunakan BPJS. Pasien yang akan pindah ke ruangan rawat inap dari poli maupun UGD harus membawa berkas yaitu kartu BPJS, surat rujukan dirawat dari dokter dan menyertai karu identitas berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk) ataupun KK (Kartu Keluarga).

Berikut kelengkapan formulir yang digunakan dalam klaim BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Untuk Peserta BPJS Kesehatan pasien baru, harus memiliki surat rujukan terlebih dahulu dari Faskes tingkat II asli dan fotocopy dua rangkap, kartu BPJS asli yang berisi nomor identitas peserta BPJS, nama peserta, tanggal lahir dan Nomor induk kependudukan (NIK). KTP asli pasien yang akat berobat, yang berisi nama, tempat tanggal lahir jenis kelamin, alamat, status perkawinan, kewarganegaraan. dan juga membawa identitas lainnya seperti Kartu Keluarga (KK) yang berisi nama kepala keluarga, alamat lengkap, nama lengkap, status hubungan dengan keluarga, dokumen imigrasi, dan nama orang tua.

Untuk peserta BPJS pasien lama, yang harus dibawa ketika berobat adalah Kartu Identitas Berobat (KIB), tanda pengenalan ini harus dibawa setiap kali berobat dan ketika mendapat perawatan di rawat jalan maupun rawat inap yang berfungsi untuk melihat nomor rekam medis pasien. Pasien juga harus membawa KTP asli agar petugas Rumah sakit lebih mudah menemukan berkas. Rujukan dari Faskes tingkat II asli (Rujukan Baru), dan fotocopy surat rujukan dua rangkap. Rujukan online BPJS asli (Rujukan Baru), dan membawa fotocopy dua rangkap. Kemudian membawa surat kontrol, dan membawa kartu BPJS asli, yang berisi nomor identitas peserta BPJS, nama peserta, tanggal lahir, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dengan catatan memastikan rujukan online masih berlaku.

### **Prosedur klaim JKN–BPJS pasien rawat inap di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.**

Berikut Adalah Prosedur klaim JKN- BPJS pasien rawat inap dari hasil wawancara dan observasi di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Menerima berkas verifikasi dari kasir berupa Surat Eigibilitas Peserta, Surat Keterangan Diagnosa, Rincian Biaya, Lembar Pengantar Pemeriksaan,

Fotocopy kartu BPJS, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Fotocopy Kartu Keluarga. Melakukan verifikasi biaya pelayanan pasien di aplikasi SIMRS dan pemberkasan dengan menyertakan berkas SEP,SKD, lembar pengantar pemeriksaan/ hasil pemeriksaan, rincian biaya, Fotocopy kartu BPJS, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Fotocopy Kartu Keluarga. Menyerahkan berkas (SEP,SKD, lembar pengantar pemeriksaan/ hasil pemeriksaan, rincian biaya, Fotocopy kartu BPJS, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Fotocopy Kartu Keluarga.) verifikasi ke petugas kodifikasi. Melakukan Verifikasi akhir berkas yang akan ditagihkan ke BPJS Kesehatan . Membuat daftar rekapitulasi Klaim dengan berkas yang sudah di verifikasi. Membuat surat pengajuan klaim dan kelengkapannya ke BPJS kesehatan dengan menyertakan Surat Pengajuan Klaim, Surat Pernyataan Penanggung Jawab Mutlak, Surat Pernyataan Pemeriksaan Tim Fraud, Daftar Checklist. Menyerahkan Berkas ke Verifikator BPJS Kesehatan dengan Berkas yang sudah diverifikasi akhir, Surat Pengajuan Klaim, Surat Pernyataan Penanggung Jawab Mutlak, Surat Pernyataan Pemeriksaan Tim Fraud, Daftar Checklist. Melakukan Perhitungan Berkas bersama verifikator BPJS dan menerbitkan berita acara serah terima berkas. Menerima Formulir Persetujuan Klaim dan Berita Acara Verifikasi dari BPJS Kesehatan. Menerima Berkas dari verifikator BPJS kesehatan Berkas yang harus direvisi atau dilengkapi atau bias disebut berkas yang tidak lolos verifikasi BPJS Kesehatan. Berkordinasi dengan unit atau pihak untuk melakukan revisi dan melengkapi berkas verifikasi. Membuat surat penagihan dan kuetansi serta menandatangani formulir pengajuan klaim dan berita acara verifikasi. Kepala instalasi penagihan piutang melakukan verifikasi dan membutuhkan paraf pada berkas penagih. Direktur keuangan melakukan verifikasi dan membutuhkan paraf pada berkas penagihan . Direktur utama membutuhkan tanda tangan pada berkas penagihan. Mengirimkan berkas penagihan kepada BPJS. Menyerahkan laporan klaim BPJS kepiagian penatausahaan piutang. Menerima laporan pembayaran klaim dari BPJS kesehatan sampai jatuh tempo.

Berdasarkan pengajuan klaim pasien rawat inap diatas di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung masih banyak ditemukan kendala seperti berkas pasien yang kurang lengkap, Tidak terimput resume medis pasien, kurangnya tanda tangan dokter, dan lain lain.

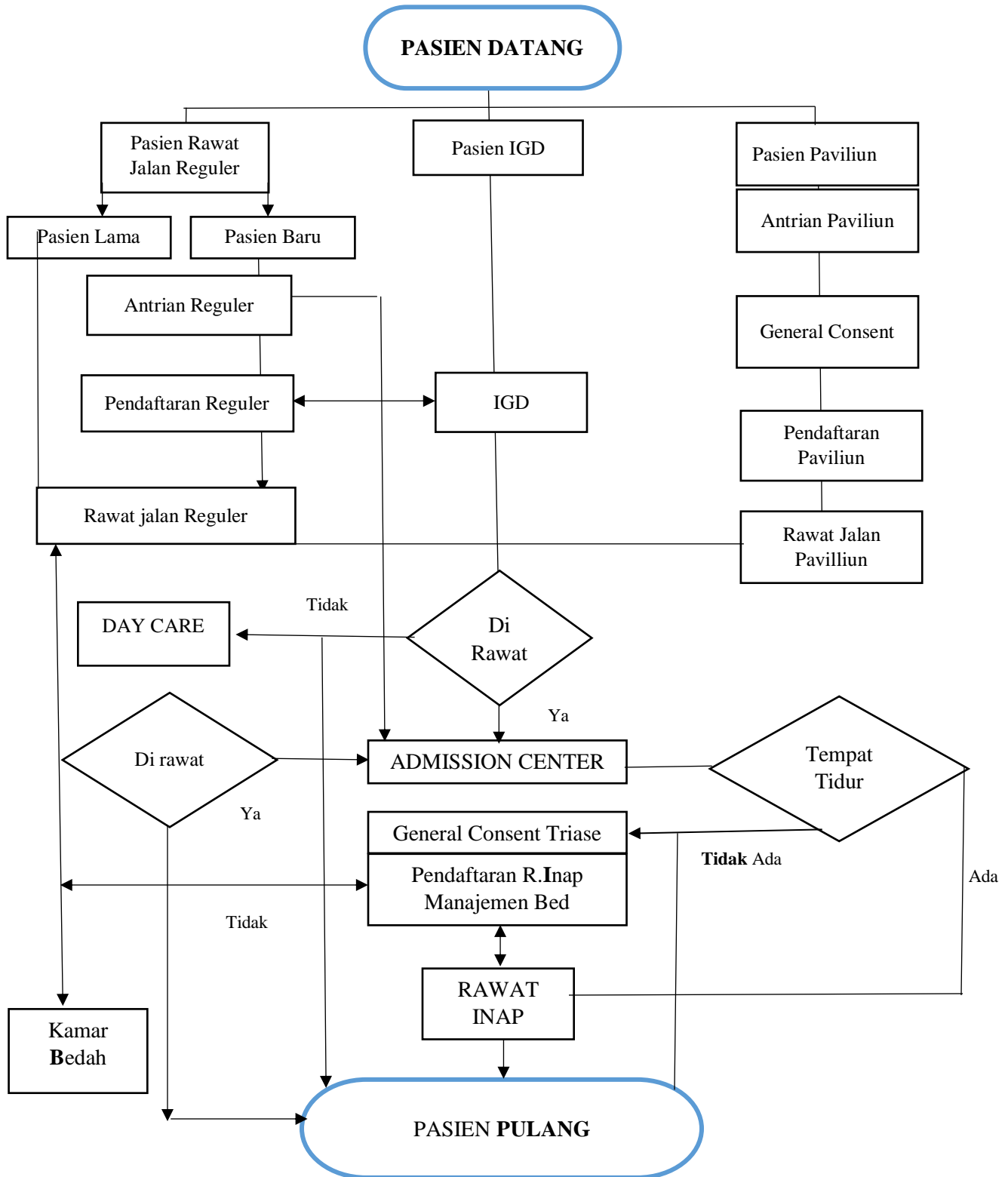
### **Proses Penagihan Klaim JKN-BPJS Pihak Rumah Sakit ke BPJS**

Proses penagihan klaim BPJS berdasarkan hasil wawancara dan observasi di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Berikut adalah proses penagihan klaim bpjs dari pihak rumah sakit ke BPJS :

- a. Membuat surat penagihan ke 1 apabila belum diterima pembayaran sampai dengan jatuh tempo dengan menyertakan laporan dari penatausahaan piutang, salinan berkas penagihan
- b. Membuat surat penagihan ke 2 apabila belum diterima pembayaran sampai dengan jatuh tempo dari penagihan ke 1
- c. Membuat surat pernyataan piutang macet ke KPKNL (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang) apabila belum diterima pembayaran sampai dengan tanggal jatuh tempo dari penagihan ke 2.

### **Proses SOP Pasien Rawat Inap**

Berikut alur SOP pasien Rawat Inap di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan flowchart :



### Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu :

- a. **Karakteristik Organisasi**  
Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Yang dimaksud dengan struktur organisasi adalah bagaimana organisasi menyusun pembagian tugas para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme, prosedur dan alat yang digunakan untuk mengubah *input* menjadi *output*.
- b. **Karakteristik Lingkungan**  
Karakteristik Lingkungan terdiri dari keadaan lingkungan *internal* rumah sakit dan lingkungan *eksternal* rumah sakit peserta hubungan antara lingkungan *internal* dengan lingkungan *eksternal* rumah sakit yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja.
- c. **Karakteristik Pekerja**  
Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan sumber daya yang ada dalam organisasi. Oleh sebab itu perilaku pekerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan tujuan organisasi karena meskipun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh struktur juga prosedur pelaksanaan yang baik, tanpa pekerjaan kegiatan tidak dapat berjalan. Untuk ini selain perilaku pekerja, jumlah tenaga kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan.
- d. **Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen**  
Kebijakan yang ditetapkan serta kegiatan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses pelaksanaan tugas harus tepat serta mempertimbangkan berbagai aspek yang terdapat didalamnya demi menunjang keberhasilan organisasi.

### Indikator Efektivitas Kerja

Adapun indikator yang menjadi ukuran dalam efektivitas kerja, indikator tersebut ialah

- a. **Ukuran Waktu**  
Maksud dari ukuran waktu adalah ketepatan dan kecepatan waktu yang dicapai dalam pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.
- b. **Ukuran Kualitas**  
Ukuran Kualitas selalu dikaitkan dengan kualitas pegawai, kualitas pekerjaan dan keakuratan hasil pekerjaan.
- c. **Ukuran Kuantitas**  
Ukuran kuantitas biasanya berhubungan dengan hasil atau *output* serta ketepatan waktu dalam pencapaian hasil tersebut.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi di Rumah Sakit dapat disimpulkan bahwa dalam proses klaim BPJS dan SOP pasien rawat inap masih terdapat beberapa masalah yaitu tidak terinputnya pemberkasan seperti resume medis pasien yang tidak terisi lengkap, adanya revisi klaim disebabkan karena adanya berkas yang akan ditagihkan kurang atau tidak lengkap, kurangnya tenaga pelaksana sehingga mempengaruhi efektivitas kerja pegawai.

Upaya yang dapat diselesaikan dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan diatas yaitu melakukan sosialisasi dan koordinasi kepada petugas terutama petugas dibagian klinik untuk selalu mengisi rekam medis pasien dengan lengkap, melakukan pencocokan data dengan pihak BPJS, untuk mengatasi kurangnya tenaga kerja dilakukannya pembagian tugas untuk meringankan beban kerja dan mengajukan penambahan pegawai. Sebaiknya pihak rumah sakit melakukan pemeriksaan ulang ketika akan menyerahkan berkas, jika perlu SOP ditempel disetiap ruangan penyerahan berkas.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Cicendo Eye Hospital, (2021, Juli 21). *Prosedur BPJS Kesehatan, Persyaratan Administrasi Pasien BPJS*:<https://www.cicendoeyehospital.org/index.php/info/info-layanan/info-prosedur>
- Kemendes RI, (2008). *Lampiran Keputusan Menteri Kesehatan No.125/Menkes/SK/II/2008*, Pedoman Administrasi dan Manajemen Prosedur Pengklaiman Jamkesmas, Jakarta.
- Depdiknas, (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Dr. Irayanti, (2018). *Sop Penagihan Piutang Jamina Kesehatan Nasional (JKN)-BPJS*, Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung
- Neni Retnosari dan Sri Wahyuningsih, (2017) Prosedur Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Stikes Mitra Husada Karanganyar*.
- Dr.Irayanti, (2019). *Alur Pelayanan Admission Center Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung*
- Ningrum, F. S., & Lestari, T. (2018). Tinjauan Pelaksanaan Prosedur Klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Rekam Medis*, 11(1). *Jurnal Stikes Mitra Husada Karanganyar*.
- Nurdiyanti, P., Majid, R., Rezal, F. (2017). Studi Proses Pengklaiman Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.