
Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keterlambatan Klaim BPJS Di RSUD Sijunjung

Remi Famel^{1*}, Hardisman²

^{1, 2} Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Abstract

A hospital is an institution whose main function is to provide healthcare services to the public. Additionally, a hospital is a healthcare institution that provides comprehensive individual healthcare services by offering inpatient, outpatient, and emergency care. Comprehensive healthcare services refer to services that include promotive, preventive, curative, and rehabilitative actions. One of the government's efforts to provide healthcare services to the public is through implementing the National Health Insurance Program (JKN). The purpose of this research is to analyze the factors related to the delay in BPJS claims at RSUD Sijunjung. The method used is survey analysis or receptive survey. The sampling method employed is total sampling, where all 29 staff members are included as the sample population. The results indicate that there is a positive and significant correlation between the staff's knowledge and the delay in BPJS claims at RSUD Sijunjung. Similarly, there is a positive and significant correlation between education and the delay in BPJS claims at RSUD Sijunjung. Training also shows a positive and significant correlation with the delay in BPJS claims at RSUD Sijunjung. Moreover, work experience, human resources, attitude, completeness of documents, information technology, and facilities all demonstrate a positive and significant correlation with the delay in BPJS claims at RSUD Sijunjung. In conclusion, the knowledge of the staff, education level, training, work experience, human resources, attitude, completeness of documents, information technology, and facilities collectively have a positive and significant correlation with the delay in BPJS claims at RSUD Sijunjung. A claim is a request from one of the two parties bound by an agreement, seeking to have their rights fulfilled, and the party making the claim submits it to the other party in accordance with the agreed-upon agreement or policy provisions.

Keywords:

Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Kerja, SDM, Sikap

✉ Corresponding author :

Email Address : remifamel.0904@gmail.com

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu institusi yang fungsi utamanya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna yang dimaksud yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Kemenkes, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sijunjung merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang berada di kabupaten Sijunjung. RSUD sijunjung adalah rumah sakit tipe C terakreditasi paripurna bintang 5 yang berdasarkan Sertifikat Akreditasi rumah sakit No:KARS-SERT/695/XII/2022. Selain itu RSUD Sijunjung berdasarkan keputusan Bupati Sijunjung NOMOR : 188.45/718/KPTS-BPT-2015 juga sudah BLUD penuh. Berdasarkan Hasil wawancara pada studi pendahuluan yang dilakukan bulan Maret 2022 dengan kepala instalasi rekam medis untuk penyerahan klaim BPJS di RSUD Sijunjung selalu mengalami keterlambatan setiap bulannya ini disebabkan oleh pengembalian berkas rekam yang selalu terlambat dari ruang-ruangan, berkas rekam medis yang belum lengkap, jumlah SDM yang belum mencukupi, belum adanya diberikan pelatihan untuk petugas rekam medis, belum seluruh petugas rekam medis mempunyai latar belakang pendidikan rekam medis serta belum menggunakan sitim bridging dengan BPJS. Untuk mengetahui keterlambatan pengajuan klaim BPJS maka dapat dilihat dari tabel berikut dibawah ini :

Tabel 1. Data Tanggal Pengajuan Berkas Klaim Kepada BPJS RSUD Sijunjung

Bulan	Berkas yang diajukan	Tanggal pengajuan	Keterangan
November	Agustus 2022	2 November 2022	Terlambat 53 hari
Desember	September 2022	14 Desember 2022	Terlambat 65 hari
Januari	Oktober 2022	25 januari 2023	Terlambat 74 hari
Januari	Agustus 2022 (susulan)	26 januari 2023	Terlambat 138 hari
Maret	November 2022	29 Maret 2023	Terlambat 119 hari

Sumber : RSUD Sijunjung, 2023

Berdasarkan tabel 1 pengajuan berkas klaim BPJS dari RSUD sijunjung selalu terjadi keterlambatan. Pengajuan klaim BPJS yang paling lambat diajukan adalah klaim pada bulan agustus yaitu klaim Susulan yang diajukan tanggal 26 januari 2023 dan mengalami keterlambatan selama 138 hari sedangkan yang paling rendah keterlambatannya adalah klaim bulan agustus yang diajukan tanggal 2 november 2022 yaitu mengalami keterlambatan selama 53 hari. Menurut buku petunjuk teknis verifikasi klaim, tanggal maksimal pengajuan klaim yaitu tanggal 10 bulan berikutnya namun di RSUD sijunjung melebihi tanggal maksimal yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan dan BPJS Kesehatan wajib membayar Fasilitas Kesehatan atas pelayanan yang diberikan kepada Peserta paling lambat 15 (lima belas) hari sejak dokumen klaim diterima lengkap.

Keterlambatan klaim mengakibatkan penundaan pembayaran pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan sehingga dapat berdampak pada kegiatan operasional yang ada di rumah sakit. Berdasarkan penelitian (Erlindai, 2020) menunjukkan bahwa pending klaim BPJS

Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan....

Kesehatan menyebabkan pembayaran klaim menurun sehingga *cash flow* rumah sakit menjadi terganggu dikarenakan hampir 90% pasien rumah sakit adalah pasien BPJS Kesehatan. Ini sejalan dengan kondisi yang dialami oleh RSUD Sijunjung, akibat terlambatnya pengajuan klaim BPJS sehingga pendapatan RSUD Sijunjung menurun yang mengakibatkan RSUD Sijunjung mengalami defisit. Akibat defisit tersebut ketersediaan obat banyak yang kosong, kegiatan operasional di rumah sakit tidak berjalan dengan lancar, pembayaran jasa pelayanan kepada pegawai terlambat dan ini akan berdampak terhadap mutu pelayanan di RSUD Sijunjung. Faktor pertama yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah pengetahuan petugas. Keterlambatan pengajuan klaim petugas dapat menghambat kegiatan operasional rumah sakit seperti ketersediaan obat, pengadaan alat medis dan pembayaran intensif pegawai yang kemudian akan berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Pelaksanaan pengajuan klaim JKN ditentukan oleh pengetahuan petugas rekam medis khususnya petugas koding yang berperan dalam menentukan kode diagnosis dan tindakan sehingga akhirnya menentukan biaya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor penyebab pending klaim JKN rawat inap berkaitan dengan pengetahuan petugas dalam pengajuan klaim JKN.

Faktor kedua yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah pendidikan. apabila pengetahuan rendah atau cukup maka pengklaiman akan tidak tepat waktu. Faktor ketiga yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah pelatihan. Pelatihan tersebut yaitu tentang teknis E-klaim INA-CBG's, penguatan tenaga koder dan sosialisasi regulasi JKN, pelatihan klasifikasi dan kondifikasi diagnosis dan tindakan, sedangkan untuk sub bagian verifikasi dan akutansi pernah mengikuti pelatihan Sosialisasi SPI Rumah Sakit dan Pengumpulan Data Costing Dalam Rangka Updating Tarif INA-CBG's 2018 Serta Peran Coding Dalam Upaya Pencegahan Fraud dan dari tiga orang petugas pengelolaan klaim yaitu bagian verifikasi berkas secara administrasi, verifikasi berkas secara medis dan petugas entry data setelah berkas di coding menyatakan tidak pernah mengikuti pelatihan yang sesuai dengan bidang kerjanya. Faktor keempat yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah Pengalaman kerja. Pengalaman kerja petugas koding dan klaim JKN cukup lama sekitar 4-7 tahun. Penambahan pengalaman kerja akan meningkatkan produktivitas kerja petugas. Tulisan dokter yang tidak jelas dan tidak dapat terbaca menyebabkan petugas koding merasa kesulitan saat menentukan kode diagnosa maupun tindakan. Tidak terisinya diagnosa atau tindakan medis pada kolom yang telah disediakan, menyebabkan petugas harus menelfon perawat poli atau dokter penanggung jawab pasien (DPJP) yang bersangkutan langsung untuk mengkonfirmasi diagnosa yang tepat. Selain itu, adanya perbedaan persepsi antara koder rumah sakit dengan verifikator dari BPJS menyebabkan terjadinya keterlambatan pengklaiman.

Faktor kelima yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah SDM. Berdasarkan hasil wawancara terhadap Sumber daya manusia (SDM) proses pelayanan klaim asuransi kesehatan (BPJS). Sangat kurang karna petugas rekam medis khusus untuk koding, sehinga membuat pekerjaan pengkodean sedikit terbengkalai. Sementara untuk lama petugas mengkode selama satu bulan, untuk pelayanan klaim asuransi lebih kurang lima belas hari. Peran petugas koding dalam proses pelayanan klaim adalah mengkode diagnosa sesuai ICD 10, melakukan analisis kelengkapan berkas, seper tulisan dokter. Faktor keenam yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah sikap. Petugas dengan sikap kurang baik atau cukup akan memiliki peluang terlambat mengerjakan klaim dibandingkan dengan petugas dengan sikap baik. Jadi apabila sikap kurang baik maka keterlambatan klaim akan tidak tepat waktu. Hal ini sesuai dengan definisi keterlambatan bahwa keterlambatan merupakan perilaku hasil dari sikap organisasi tertentu seperti ketidakpuasan.

Faktor ketujuh yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS

Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan....

adalah kelengkapan berkas. Dari segi kelengkapan berkas terjadi kesalahan pada nomor SEP, kesalahan pada tanggal masuk dan keluar, kesalahan pada lembar verifikasi, kesalahan pada lembar pemakaian obat dan tindakan dan kesalahan bagian terakhir pada resume medis. Dari segi prosedur klaim BPJS yaitu prosedur sudah sesuai, kesalahan yang harus diperbaiki petugas klaim akan mengecek kembali dokumen rekam medis milik pasien untuk dicek dan diperbaiki kesalahannya dengan begitu petugas harus bekerja dua kali sehingga akan mempengaruhi keterlambatan klaim BPJS. Faktor kedelapan yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah teknologi informasi. Jaringan komputer di ruang casemix terkadang mengalami error yang dapat menghambat pekerjaan petugas klaim BPJS rawat inap karena aplikasi yang digunakan sebagai penunjang dalam pengklaiman seperti IRI, LAB dan INA-CBG's tidak dapat diakses. Faktor kesembilan yang berhubungan dengan keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah sarana dan prasarana. Semakin tinggi tingkat pemahaman perawat maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang akan di berikan. Hal tersebut menjadi landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada di sekitar kita untuk kelancaraan tugas.

2. Tinjauan Literatur

Keterlambatan klaim (Y)

Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi, dan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama oleh kedua pihak. Indikator klaim adalah : 1). Kelengkapan identifikasi pasien, 2). Pelaporan yang penting, 3). Review autentifikasi dan 4). Pendokumentasian yang benar (Azwar, 2017)

Pengetahuan (X1)

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang dilihat, dikenal, dimengerti terhadap suatu objek tertentu yang ditangkap melalui pancaindera yakni, indera pendengaran, penglihatan, penciuman, perasaan dan perabaan. Indikator pengetahuan adalah : 1). *Analytical thinking* (AT), 2). *Conceptual thinking* (CT), 3). *Expertise* (EXP) (Sedarmayanti, 2019)

Pendidikan (X2)

Pendidikan merupakan sebagai usaha yang dijalankan oleh seseorang atau kelompok orang lain agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih tinggi dalam arti mental. Indikator pendidikan adalah : 1). Pendidikan formal, 2). Pendidikan informal (Priansa, 2019)

Pelatihan (X3)

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam organisasi karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan, strategi, dan lain sebagainya. Indikator pelatihan adalah : 1). Instruktur, 2). Peserta, 3). Materi pelatihan, 4). Metode, 5) Tujuan (Hasibuan, 2016)

Pengalaman kerja (X4)

Pengalaman kerja adalah waktu yang digunakan oleh seseorang untuk memperoleh tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan, keterampilan yang dimilikinya, sikap sesuai dengan frekuensi dan jenis tugas pekerjaannya. Indikator pengalaman kerja adalah : 1). Gerakannya mantap dan lancar, 2). Lebih cepat menanggapi tanda-tanda, 3). Bekerja dengan tenang. (Tambunan et al., 2022).

Sumber daya manusia (X5)

Sumber daya manusia adalah suatu kegiatan mengatur hubungan kerja dan juga peran individu atau sumber data manusia di dalam sebuah perusahaan secara efektif dan juga efisien dengan tujuan agar tercapainya tujuan bersama dari perusahaan dan juga karyawan

Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan....

sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya. Indikator sumber daya manusia adalah : 1). Tugas kerja 2). Kualitas kerja, 3). Kuantitas, 4). Ketepatan waktu, 5). Efektifitas biaya. (Afandi, 2018).

Sikap (X6)

Sikap adalah suatu reaksi atau respon berupa penilaian yang muncul dari seorang individu terhadap suatu objek. Indikator sikap adalah : 1). Kognitif 2). Afektif, 3). Konatif (Handoko, 2018).

Kelengkapan berkas (X7)

Kelengkapan berkas adalah keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosa segala pelayanan, dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien. Indikator kelengkapan berkas adalah : 1). Kelengkapan isian rekam medis 2). Keakuratan, 3). Tepat waktu, 4). Memenuhi persyaratan aspek hukum (Sitanggang, 2019).

Teknologi informasi (X8)

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah dan memproses data yang kemudian akan menghasilkan informasi, yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Indikator teknologi informasi adalah : 1). *Hardware* (Perangkat keras), 2). *Software* (Perangkat lunak), 3). *Database* (Basis data), 4). *Network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi), 5). *People* (Orang) (Putri, Karjono, 2019).

Sarana dan prasarana (X9)

Sarana dan prasarana adalah fasilitas baik secara langsung maupun tidak langsung menunjang proses kegiatan untuk mempermudah pekerjaan. Indikator sarana dan prasarana adalah : 1). Kuantitas dan kualitas ruangan, 2). Keberfungsian perpustakaan, 3). Keberfungsian fasilitas, 4). Optimalisasi media/alat bantu (Tambunan et al., 2022).

3. Metode, Data dan Analisis

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan kerja. Uji asumsi klasik juga dilakukan untuk memeriksa normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penyelesaian konflik, beban kerja, komitmen, dan kepemimpinan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, uji t secara parsial juga mengkonfirmasi bahwa setiap variabel bebas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Uji F menegaskan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, kepuasan kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan kerja di lingkungan RSUD Sijunjung.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa instrumen dan analisis regresi berganda yang digunakan dapat diandalkan. Hasil uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk menunjukkan bahwa semua variabel, termasuk keterlambatan klaim BPJS, memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05, menandakan bahwa data terdistribusi normal dan layak untuk digunakan dalam analisis regresi berganda. Selanjutnya, uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk setiap variabel independen. Hasilnya menunjukkan bahwa semua nilai VIF kurang dari 10, yang berarti tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat dianggap bebas dari masalah multikolinieritas. Terakhir, uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya pola yang jelas pada grafik dan titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, menandakan bahwa tidak ada

Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan....

heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, dari hasil uji asumsi klasik tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen dan analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik, sehingga hasil analisis dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi nilai variabel terikat terhadap variabel bebas, seperti pada tabel 2 berikut :

Table 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	T Hitung	Signifikan
Constant	14,427	2,660	0,017
Pengetahuan Petugas (X1)	1,122	2,382	0,006
Pendidikan (X2)	0,250	1,978	0,045
Pelatihan (X3)	1,886	3,124	0,003
Pengalaman Kerja (X4)	0,188	2,833	0,015
SDM (X5)	0,425	4,729	0,032
Sikap (X6)	0,985	2,186	0,040
Kelengkapan Berkas (X7)	0,922	5,146	0,004
Teknologi Informasi (X8)	0,059	2,061	0,002
Sarana dan Prasarana (X9)	0,714	2,660	0,017

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengimplikasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Hubungan pengetahuan petugas terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,660 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,017 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif dan signifikan pengetahuan petugas terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Erlindai, 2020), (Achmalona & Amrullah, 2021), (Viatiningsih, 2018), dan (Mayori et al., 2021) hasil penelitiannya pengetahuan petugas berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

2. Hubungan pendidikan terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,382 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,006 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial ada hubungan yang positif dan signifikan pendidikan terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dapat diterima, apabila pendidikan rendah atau cukup maka pengklaiman akan tidak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Erlindai, 2020) dan (Putri, Karjono, 2019) hasil penelitiannya pendidikan berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

3. Hubungan pelatihan terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($1,978 < 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,045 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial ada hubungan yang positif dan signifikan pelatihan terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan dapat diterima. apabila pelatihan kerja rendah atau cukup maka pengklaiman akan tidak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Novita, 2021), (Putri, Karjono, 2019), (Erlindai, 2020) dan (Herman et al., 2020) hasil penelitiannya pelatihan berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

4. Hubungan pengalaman kerja terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,124 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,003 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan pengalaman kerja terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Erlindai, 2020) hasil penelitiannya pengalaman kerja berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

5. Hubungan SDM terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,833 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,015 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif dan signifikan SDM terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis kelima yang diajukan dapat diterima. apabila kurang jumlah tenaga SDM maka pengklaiman akan tidak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Novita, 2021) dan (Maimun & Rifqi, 2020) hasil penelitiannya SDM berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

6. Hubungan sikap terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($4,729 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,032 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif dan signifikan sikap terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis keenam yang diajukan dapat diterima, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Erlindai, 2020) dan (Tambunan et al., 2022) hasil penelitiannya sikap berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

7. Hubungan kelengkapan berkas terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,186 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,040 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial ada hubungan yang positif dan signifikan kelengkapan berkas terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis ketujuh yang diajukan dapat diterima. apabila kelengkapan berkas kurang cukup maka pengklaiman akan tidak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Sari & Rukmini, 2022), (Wariyanti, 2021), (Herman et al., 2020), (Tambunan et al., 2022) hasil penelitiannya Ketidaklengkapan berkas berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

8. Hubungan teknologi informasi terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,146 > 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,004 < 0,05$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial ada hubungan yang positif dan signifikan teknologi informasi terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis kedelapan yang diajukan dapat diterima. apabila teknologi informasi kurang mendukung maka pengklaiman akan tidak tepat waktu.

9. Hubungan sarana dan prasarana terhadap keterlambatan klaim BPJS

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($2,061 < 2,093$) atau tingkat signifikan lebih kecil dari alpha ($0,002 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif dan signifikan sarana dan prasarana terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis kesembilan yang diajukan dapat diterima, apabila sarana dan prasarana tidak lengkap maka pengklaiman akan tidak tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Erlindai, 2020) dan (Herman et al., 2020) hasil penelitiannya sarana dan prasarana berhubungan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS.

10. **Hubungan pengetahuan petugas, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, SDM, sikap, kelengkapan berkas, teknologi informasi, sarana dan prasarana secara bersama-sama terhadap keterlambatan klaim BPJS**

Dari tabel 2 terlihat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,920 > 2,90$) dengan tingkat signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05, yang berarti hal ini dilakukan secara bersama-sama pengetahuan petugas, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, SDM, sikap, kelengkapan berkas, teknologi informasi, sarana dan prasarana memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS. Dengan demikian hipotesis kesepuluh yang diajukan dapat diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis statistik dari kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara berbagai faktor dengan keterlambatan klaim BPJS di RSUD Sijunjung. Pertama, pengetahuan petugas berhubungan positif dan signifikan dengan keterlambatan klaim BPJS. Petugas yang memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang prosedur klaim BPJS cenderung mengalami keterlambatan klaim yang lebih rendah. Kedua, pendidikan juga berperan penting dalam keterlambatan klaim BPJS. Petugas dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung menghadapi keterlambatan klaim yang lebih rendah. Ketiga, pelatihan juga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan keterlambatan klaim BPJS. Petugas yang mendapatkan pelatihan mengenai pengelolaan klaim BPJS memiliki keterlambatan klaim yang lebih rendah. Keempat, pengalaman kerja petugas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlambatan klaim BPJS. Pengalaman kerja yang lebih lama memberikan petugas keahlian dan efisiensi dalam mengelola klaim BPJS. Kelima, sumber daya manusia (SDM) yang memadai di RSUD Sijunjung berhubungan positif dan signifikan dengan keterlambatan klaim BPJS. Keberadaan SDM yang memadai membantu dalam mengatasi keterlambatan klaim BPJS. Keenam, sikap petugas juga mempengaruhi keterlambatan klaim BPJS. Sikap yang positif terhadap tugas dan tanggung jawab dalam mengelola klaim BPJS dapat mengurangi keterlambatan. Ketujuh, kelengkapan berkas yang diperlukan untuk klaim BPJS juga berhubungan positif dan signifikan dengan keterlambatan klaim. Petugas yang menyediakan berkas lengkap dapat mempercepat proses klaim. Kedelapan, penggunaan teknologi informasi juga berperan dalam mengurangi keterlambatan klaim BPJS. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan klaim mempermudah proses dan mengurangi keterlambatan. Terakhir, sarana dan prasarana yang memadai di RSUD Sijunjung juga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan keterlambatan klaim BPJS. Sarana dan prasarana yang memadai mendukung efisiensi dalam pengelolaan klaim BPJS.

Secara keseluruhan, semua faktor yang diteliti, termasuk pengetahuan petugas, pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, SDM, sikap, kelengkapan berkas, teknologi informasi, dan sarana serta prasarana, secara bersama-sama berkontribusi positif dan signifikan terhadap pengurangan keterlambatan klaim BPJS di RSUD Sijunjung. Penelitian ini memberikan informasi penting bagi RSUD Sijunjung dan pihak terkait untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan dalam mengelola klaim BPJS guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Referensi :

Achmalona, T., & Amrullah, M. (2021). Hubungan Antara Beban Kerja dan Tingkat Pemahaman Perawat Mengenai Jangka Waktu Pengembalian Dokumen Rekam Medis Dengan Keterlambatan Pengembalian Dokumen Rekam Medis. *P-ISSN: 2087-2240; e-ISSN: 2655-0792 Hubungan*, 5(1), 11-17.

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Azwar, A. (2017). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. BPJS Kesehatan.
- Erlindai. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengklaiman BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020. *ISSN: 2597-7156*, 5(2), 166–180. <https://doi.org/ISSN: 2597-7156>
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. In *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Herman, L. N., Farlinda, S., Ardianto, E. T., & Abdurachman, A. S. (2020). Tinjauan Keterlambatan Klaim Berkas BPJS Rawat Inap di RSUP dr. Hasan Sadikin. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 575–581. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2030>
- Kemendes, R. I. (2021). *Infodatin Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI: Situasi Kesehatan Ibu*. Jakarta: Kemendes RI.
- Maimun, N., & Rifqi, R. (2020). Faktor-Faktor Keterlambatan Proses Pelayanan Klaim Asuransi (Bpjs) Di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru. *ISSN: 2798-5652*, 6(2), 188–193.
- Mayori, E., Deharja, A., Nuraini, N., & Santi, M. W. (2021). Upaya Perbaikan Keterlambatan Pengajuan Klaim Bpjs Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2019. *E-ISSN: 2721-866X*, 2(4), 461–470.
- Novita, P. P. L. (2021). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim Rawat Inap ke Verifikator BPJS Kesehatan di RSUD Genteng Banyuwangi. *ISSN 2579-5783*, 9(3), 140–149.
- Priansa. (2019). *Manajemen SDM*. Alfabeta.
- Putri, Karjono, S. (2019). Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap. *ISSN 2477-0140*, 134–143.
- Sari, I., & Rukmini. (2022). Pengaruh Kelengkapan Persyaratan Klaim Pasien Bpjs Unit Rawat Inap Terhadap Keterlambatan Klaim Rsud Majalaya. *ISSN. 2597-7776*, 6(1), 14–20.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. In *CV Mandar Maju*.
- Sitanggang, T. (2019). *Aspek Hukum Kepemilikan Rekam Medis Dihubungkan dengan Perlindungan Hak Pasien*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In *Bandung : Alfabeta, CV*.
- Tambunan, S., Putra, D. H., Indawati, L., & Fannya, P. (2022). Tinjauan Faktor Penyebab Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Tertunda Di RSUD Tarakan. *E-ISSN: 2798-5210*, 1(10), 816–823. <https://doi.org/10.36418/comserva.v1i10.134>
- Viatiningsih, W. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Perilaku Petugas Terhadap Keterlambatan Klaim Biaya Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X Tahun 2018. *ISSN: 2354-8932*, 6(2), 75–80. *issn: 2354-8932*
- Wariyanti, A. (2021). Faktor-Faktor Keterlambatan Klaim BPJS. *ISBN : 978-623-97527-0-5*, 14–18.