

Evaluation of Post-Claim Verification Implementation for National Health Insurance Outpatient Services in 2024

Evaluasi Pelaksanaan Verifikasi Pasca Klaim untuk Layanan Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan Tahun 2024

Hery Setiyawan^{1*}, Vidya Widowati², Darsono³, Ratna Aprilia Saputri⁴

Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

Email: herysetiyawan@poltekkes-bsi.ac.id

Abstract—One of the challenges in the implementation of JKN (National Health Insurance) in health care facilities is the possibility of fraud. So in an effort to prevent fraud and ensure the quality of claims BPJS made a new policy for the implementation of postclaim verification after the claim is paid. So if there is a discrepancy in the nominal claim, the hospital has the right to refund the difference to the BPJS. This study is a descriptive qualitative research using a case study approach. The subjects were outpatient coder, internal verifier, and head of pusjamkes as source triangulation. The purpose of this study was to determine the implementation of postclaim verification of outpatient JKN at RSU PKU Muhammadiyah Bantul in 2024. The results of this study are (1) the flow of settlement implementation is appropriate; (2) the percentage of 403 postclaim verification data of outpatient JKN, (65%) verified data and (35%) clarified data. The data are clarified based on each aspect, coding aspects (58%), administrative aspects (23%), and medical aspects (19%); (3) the factors that cause Postclaim verification data clarified outpatient JKN is due to high workload, lack of human resources, incompleteness and inaccuracy of service documentation, does not have SPO (standard operating procedure); (4) efforts to resolve by submitting the number of human resources, confirmation with related PPA (Professional Caregiver), conducting evaluation and monitoring, and implementation of the settlement refers to the BA (official report) agreement, PNPk, and hospital PPK. The conclusion of this study is that the coding aspect is the highest aspect of the postclaim verification data clarified outpatient JKN, the factors that cause the elements of man (human), material (material), and method (method).

Keywords—Post-Claim Verification, BPJS, Claim, BA Agreement, PNPk, PPK

Abstrak—Salah satu tantangan dalam pelaksanaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di fasilitas pelayanan kesehatan yaitu adanya kemungkinan *fraud*. Maka dalam upaya mencegah terjadinya *fraud* dan menjamin kualitas klaim BPJS membuat kebijakan baru untuk dilaksanakannya verifikasi pascaklaim setelah klaim dibayarkan. Sehingga jika ditemukan ketidaksesuaian nominal klaim, rumah sakit berhak mengembalikan biaya selisih kepada pihak BPJS. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian adalah *coder* rawat jalan, verifikator *internal*, dan kepala bagian pusjamkes sebagai triangulasi sumber. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan verifikasi pascaklaim JKN rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2024. Hasil dari penelitian ini yaitu, (1) alur pelaksanaan penyelesaian sudah sesuai; (2) persentase dari 403 data verifikasi pascaklaim JKN rawat jalan, (65%) data yang terverifikasi dan (35%) data yang diklarifikasi. Adapun data yang diklarifikasi berdasarkan masing-masing aspeknya, aspek koding (58%), aspek administrasi (23%), dan aspek medis (19%); (3) faktor penyebab data verifikasi pascaklaim JKN rawat jalan yang diklarifikasi yaitu karena beban kerja tinggi, jumlah SDM kurang, ketidaklengkapan dan ketidaktepatan pendokumentasian pelayanan, belum memiliki SPO; (4) upaya penyelesaiannya dengan pengajuan jumlah SDM, konfirmasi dengan PPA terkait, mengadakan evaluasi dan monitoring, dan pelaksanaan penyelesaian mengacu pada BA kesepakatan, PNPk, dan PPK rumah sakit. Kesimpulan dari penelitian ini aspek koding merupakan aspek tertinggi dari data verifikasi pascaklaim JKN rawat jalan yang diklarifikasi, faktor penyebabnya yaitu dari unsur *man* (manusia), *material* (bahan), dan *method* (metode).

Kata Kunci —Verifikasi Pascaklaim, BPJS, Klaim, BA Kesepakatan, PNPk, PPK