

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia yang dijamin oleh JKN yang dilakukan di FKRTL, pembayaran oleh BPJS Kesehatan menggunakan tarif *INA-CBG* apabila pengajuan klaim telah sesuai dan memenuhi syarat yang ditentukan. Tidak semua klaim langsung diterima dan dinyatakan layak, banyak yang dikembalikan menjadi *pending claim*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS Melania Bogor, pengetahuan dokter terhadap pengisian rekam medis, pengkodean, serta pemahaman peraturan yang baik terkait klaim pelayanan BPJS Kesehatan dapat mengurangi terjadinya *pending claim* (Sakinah & Yunengsih, 2021).

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe D yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak 1 September 2016. Berdasarkan data dari Unit Tatausaha RSUM Sumatera Utara, pada tahun 2022 total kunjungan pasien 24.806 pasien terdiri dari 21.405 kunjungan rawat jalan, 3.401 kunjungan rawat inap, dimana 90,3% kunjungan rawat inap merupakan pasien yang menggunakan BPJS dan merupakan sumber pendapatan terbesar rumah sakit yang digunakan juga untuk operasional rumah sakit (Muhammadiyah, 2024). Hal tersebut menyebabkan proses verifikasi berkas BPJS dan keberhasilan capaian klaim BPJS menjadi sangat penting dalam proses pengelolaan keuangan, sistem operasional, dan kesejahteraan SDM di RSUM Sumatera Utara.

Unit *Case-Mix* RSUM Sumatera Utara menempatkan seorang verifikator internal untuk melakukan tugas terkait pengklaiman BPJS di rumah sakit tersebut. Namun sejak awal penerapan BPJS Kesehatan di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara belum dilakukan penilaian efektifitas dan evaluasi kinerja verifikator internal dalam menurunkan *pending claim*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan dengan desain kualitatif di salah satu rumah sakit di Kota Medan menyimpulkan bahwa peran dokter verifikator internal dalam mengurangi *pending claim* adalah dalam pemeriksaan dokumen medis, verifikasi klinis secara mendalam, kolaborasi dengan Tim Filling dan komunikasi dengan pihak BPJS (Nasution et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja verifikator internal RSU Muhammadiyah Sumatera Utara dalam menurunkan *pending claim* rawat inap BPJS Kesehatan.