

IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM RAWAT INAP BPJS DI RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

Dewani Adhe Pramesti, Titin Wahyuni, Eka Wilda Faida, Yuan Nitta Ikka C.D.H

ABSTRAK

Pending klaim BPJS Kesehatan merupakan permasalahan administratif yang berdampak terhadap efisiensi keuangan dan kelancaran pelayanan rumah sakit. RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya mencatat tingkat klaim pending rawat inap sebesar 13% selama Desember 2024 hingga Februari 2025. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor penyebab pending klaim menggunakan pendekatan manajemen 5M, khususnya pada aspek Man, Material, dan Machine. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi terhadap 83 berkas klaim yang berstatus pending, dipilih secara acak dengan rumus Slovin, dan dianalisis melalui checklist berdasarkan indikator dari ketiga faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor Man merupakan penyebab dominan, terutama karena ketidaktepatan dalam pengkodean diagnosis dan tindakan medis. Faktor Material juga turut memengaruhi, terutama karena ketidaklengkapan dokumen penunjang seperti CPPT, hasil laboratorium, resume medis, dan SEP. Sementara itu, faktor Machine tidak ditemukan sebagai penyebab pending karena SIMRS telah berfungsi optimal. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesalahan manusia dan kelengkapan dokumen yang belum terpenuhi menjadi faktor utama pending klaim. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit memperkuat pelatihan coding, meningkatkan sistem verifikasi internal, serta mengoptimalkan integrasi dokumen antarunit melalui SIMRS.

Kata kunci : Pending, klaim, rawat inap, rumah sakit, 5M