

**FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *PENDING CLAIM*
BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
(STUDI LITERATUR)**

Rozita Fitrianingrum, Tiun Wahyuni, Lilis Masyfufah A.S., Amir Ali

ABSTRAK

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2015 klaim adalah permintaan pembayaran biaya pelayanan kesehatan oleh fasilitas kesehatan kepada badan penyelenggaraan jaminan kesehatan sosial. Dalam klaim dilakukan proses verifikasi terhadap persyaratan pengajuan klaim yang menjadi dasar penagihan biaya verifikasi adalah sebuah pemeriksaan terhadap laporan, pernyataan, perhitungan uang. Proses verifikasi klaim BPJS ternyata mengalami banyak kendala yang terjadi salah satunya adalah penolakan berkas oleh verifikator. Penolakan ini terjadi karena pengkodean yang kurang tepat, tidak adanya pemeriksaan penunjang medis, resume yang tidak lengkap sehingga mengakibatkan penolakan yang berujung pada tertundanya proses klaim BPJS. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui faktor penyebab terjadinya *pending claim* BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. Penelitian ini merupakan *Literature Review* atau studi literatur menggunakan (*Traditional Review*) dengan mengumpulkan data berupa data sekunder hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diangkat pada penelitian ini. Desain penelitian ini yaitu *Mix Methods Study* (kuantitatif dan kuantitatif, *experimental, survey, cross-sectional, longitudinal, studi kasus, dan komparatif*). Kriteria sumber data dengan jangka waktu publikasi pada 10 tahun mulai dari tahun 2010 sampai tahun 2020. Hasil penelitian berdasarkan 21 artikel yang dikaji, bahwa faktor penyebab yang paling banyak ditemukan yaitu ketidaklengkapan pengisian rekam medis, kesalahan coding, belum tersedianya SPO dan adanya perbedaan persepsi. Diharapkan rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan adanya pelatihan, sosialisasi, evaluasi, dan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung agar dapat menurunkan terjadi *pending claim* BPJS Kesehatan di rumah sakit.

Kata kunci : Pengajuan Klaim, *traditional review*, verifikasi, kelengkapan, coding