

# FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *PENDING CLAIM* BPJS KESEHATAN BERDASARKAN FAKTOR 5M DI RUMAH SAKIT

(*STUDI LITERATUR*)

Viola Fada Vahleffi, Fatchur Rochman, Widi Astuti, Titin Wahyuni

## ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan salah satu jenis pembayaran pelayanan kesehatan yang ada di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Pembayaran pelayanan kesehatan merupakan bagian terpenting dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui pengajuan klaim. Namun, beberapa rumah sakit masih banyak yang mengalami masalah terkait *pending claim* dikarenakan beberapa faktor seperti faktor 5M (*Man, Matherial, Method, Machine* dan *Money*). Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor penyebab dari terjadinya *pending claim* BPJS Kesehatan di rumah sakit.. Jenis penelitian ini yaitu analisa deskriptif dengan menggunakan studi literatur atau *literature review*. Data yang didapatkan dalam penelitian dengan mengumpulkan data sekunder menggunakan database *Garuda (Garba Rujukan Data)* dan *Google Scholar* yaitu 10 jurnal dalam jangka waktu 7 tahun terbit dari tahun 2016 hingga tahun 2022. Hasil penelitian ini terkait faktor-faktor penyebab *pending claim* BPJS Kesehatan adalah kualitas petugas kesehatan yang masih kurang dan ketidaksesuaian jumlah petugas dengan beban kerja (faktor *man*). Kurangnya berkas klaim seperti hasil pemeriksaan penunjang diagnosa dan tindakan pasien yang tidak dilampirkan (faktor *matherial*). Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai alur klaim BPJS Kesehatan tidak ada atau belum diimplementasikan (faktor *method*). Jaringan sering mengalami error dan server sering *down* (faktor *machine*). Sehingga dapat disimpulkan faktor yang paling dominan penyebab dari *pending claim* BPJS Kesehatan disebabkan karena (faktor *man*) dari kualitas petugas kesehatan yaitu ketidaktelitian petugas saat pemberkasan, salah entri data, kesulitan dalam memberi kode penyakit dan tindakan kepada pasien.

**Kata Kunci** : *Pending claim*, BPJS Kesehatan, Ketidaklengkapan berkas klaim, Rumah Sakit