

**ANALISIS PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS  
RAWAT INAP PERIODE MARET 2021 – MARET 2022  
DI RUMAH SAKIT JIWA MENUR PROVINSI JAWA TIMUR**

Ana Mar'ah Q, Widi Astuti, Titin Wahyuni, Bimo Dwi Lukito

**ABSTRAK**

Data klaim JKN di Rumah sakit Jiwa Menur Surabaya menunjukkan bahwa dalam melakukan pengajuan klaim pada bulan Maret 2021 sampai Maret tahun 2022 diketahui terdapat kasus klaim yang pending pada pelayanan rawat inap. Berkas yang pending sebanyak 130 dari 1.093 berkas klaim yang di ajukan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penyebab yang mempengaruhi pada tertundanya pending klaim Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faktor *Man, Material, Method, dan Machine*. Sumber data yang diambil berasal dari jumlah klaim yang pending di periode bulan maret 2021 – maret 2022 di Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur. Sampel yang di gunakan dari penelitian ini adalah Petugas Rekam Medis yang di Rumah Sakit tersebut yang berjumlah 6 (Enam) orang. Teknik pengambilan sampling yang di gunakan penelitian ini adalah random sampling. Metode penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer dengan cara observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi klaim tertunda dari 2 (Dua) Aspek yaitu : Aspek Administrasi disebabkan ketidaktelitian petugas dalam proses pengentrian data kelas Rumah Sakit dan kelas rawat pasien. Aspek Medis yang di sebabkan ketidak lengkapan resume medis seperti tidak melampirkan hasil bukti penunjang, adapun juga ketidaksesuaian pengkodean yang di ajukan Rumah Sakit dengan yang disetujui oleh Verifikator BPJS. Kesimpulan yang diteliti disebabkan ketidaktelitiannya petugas terhadap proses pengentrian data, ketidaklengkapan resume medis, tidak terdapat SOP pengklaim BPJS.

**Kata Kunci** : BPJS, Klaim, kelengkapan Berkas Rekam Medis, Rumah Sakit