

# **FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TNI AU SOEMITRO SURABAYA : MIX METHOD**

Waffa Kesa Andin Pujanggi, M. Yusuf Setiawan, Titin Wahyuni, Panji Darma P

## **ABSTRAK**

Faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan mencakup beberapa faktor. Ada beberapa berkas yang mengalami *pending* klaim yang disebabkan oleh ketidaksesuaian kode diagnosis, ketidaktelitian petugas dalam menilai kelengkapan berkas, ketidaklengkapan berkas seperti pemeriksaan penunjang tidak dilampirkan dan ketidaklengkapan berkas administrasi, SOP prosedur klaim yang pelaksanaannya belum maksimal, dan SIMRS yang terkadang *error*. Tujuan penelitian ini yaitu mengevaluasi faktor penyebab pending klaim dan mengidentifikasi proses kesesuaian antara SOP dan pelaksanaan pengajuan klaim. Metode pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan jumlah sampel 50 berkas *pending* klaim rawat inap periode Januari – April 2024. Hasil identifikasi proses kesesuaian antara SOP dan pelaksanaan pengajuan klaim BPJS sudah terdapat SOP proses pengajuan klaim di Rumah Sakit TNI AU Soemitro. Hasil identifikasi faktor terjadinya *pending* klaim BPJS Kesehatan terdapat 144 berkas yang diajukan dan 50 berkas *pending*, untuk penyebab pending bulan januari - april pada aspek medis terdapat 35 berkas klaim sedangkan untuk aspek non medis sebanyak 15 berkas klaim. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor penyebab pending klaim disebabkan oleh 2 aspek yaitu aspek medis dan aspek non medis. Aspek medis menjadi faktor yang paling dominan sebesar 70% dikarenakan tidak adanya hasil penunjang medis dan ketidaksesuaian pengkodean yang diajukan oleh rumah sakit, sedangkan untuk aspek non medis sebesar 30% dikarenakan ketidaksesuaian antara tanggal resume medis dan tanggal *billing*. Kesesuaian antara SOP dan pelaksanaan pengajuan klaim sudah sesuai tetapi masih ada satu proses yang belum terlaksana secara maksimal.

**Kata Kunci :** Faktor penyebab pending klaim, bpjs kesehatan, kelengkapan berkas, rumah sakit