

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap Triwulan III di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2024, Saniyyah Martcilia Khoba, G41210735, Tahun 2024, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Maya Weka Santi, S.KM., M.Kes. (Dosen Pembimbing 1), Mochammad Choirrur Rozizqin, S.Kom., M.T. (Dosen Pembimbing 2), Dan Agus Setiawan Abdurachman, A.Md.Kes.,SAP. (Pembimbing Lapangan).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, pemerintah Indonesia melaksanakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai salah satu implementasi SJSN bertujuan untuk menjamin kebutuhan dasar kesehatan masyarakat melalui mekanisme asuransi kesehatan wajib yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

Dalam proses pelaksanaannya, pengelolaan klaim JKN menghadapi berbagai tantangan administratif. Salah satu isu signifikan adalah klaim pending, yang disebabkan oleh ketidaktepatan diagnosis utama, ketidaklengkapan dokumen, serta perbedaan persepsi antara koder rumah sakit dan verifikator BPJS. Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan nasional dan pusat pendidikan, ditemukan tren peningkatan klaim pending pada triwulan ketiga tahun 2024. Dari total 10.184 klaim rawat inap yang diajukan, 19% atau 1.938 klaim masih pending.

Alasan utama pengembalian berkas klaim mencakup aspek administrasi, aspek medis, dan aspek koding. Pada triwulan ketiga, aspek medis menjadi penyebab dominan dengan porsi sebesar 41,5%. Faktor lainnya meliputi kesalahan koding diagnosis, ketidakjelasan kronologis kejadian, hingga SOP pengkodean yang sudah kadaluarsa. Kondisi ini berdampak pada operasional rumah sakit,

termasuk keterlambatan pembayaran klaim yang memengaruhi arus kas, pembayaran gaji karyawan, dan ketersediaan fasilitas medis.

Selain masalah teknis, terdapat hambatan berupa gangguan sistem aplikasi seperti IRI, Lab, dan INA-CBGs yang mengakibatkan proses klaim menjadi terhambat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan menggunakan metode MOA (Motivation, Opportunity, Ability). Pendekatan ini mengidentifikasi motivasi, kesempatan, dan kemampuan petugas klaim dalam menyelesaikan klaim tepat waktu, guna memberikan solusi yang komprehensif terhadap permasalahan yang ada.

Berdasarkan analisis penyebab pending klaim dengan metode MOA (Motivation, Opportunity, Ability) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, ditemukan bahwa pemberian reward seperti insentif tambahan, bonus, dan penghargaan kepada petugas berhasil meningkatkan motivasi kerja, menciptakan suasana kerja positif, serta mengurangi kesalahan administrasi penyebab pending klaim. Namun, kurangnya pelatihan formal dan sertifikasi menciptakan standar kompetensi yang tidak seragam, sementara alasan pending klaim yang tidak transparan dan perubahan kebijakan tanpa sosialisasi memadai memperumit proses klaim. Pengawasan berkala dari unit operasional hingga manajemen strategis dinilai membantu, meskipun keterlibatan direktur hanya dilakukan pada kondisi tertentu. Dari segi kemampuan, pengalaman kerja petugas yang rata-rata 2–5 tahun menunjukkan kompetensi yang cukup baik, namun tetap memerlukan pelatihan tambahan untuk memperkuat efisiensi dan kompetensi dalam pengelolaan klaim.