

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, Andini Fi Ramadhani Ciptaning Gusti, NIM G41221858, Tahun 2025, 129 halaman, Jurusan Kesehatan Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Mochammad Choirur Roziqin, S.Kom, M.T (Pembimbing).

RSUD Dr. Moewardi merupakan rumah sakit pendidikan tipe A yang telah menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Rumah sakit ini berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pelatihan bagi calon dokter serta institusi pendidikan kesehatan lainnya untuk menerapkan ilmu secara langsung dalam praktik pelayanan medis. Selain itu, RSUD Dr. Moewardi juga berperan sebagai rumah sakit rujukan utama bagi wilayah eks Keresidenan Surakarta, yang mencakup daerah-daerah di sekitar bagian barat Jawa Timur serta bagian timur dan selatan Jawa Tengah. Dengan peran tersebut, RSUD Dr. Moewardi menjadi pusat pelayanan kesehatan yang penting, baik dalam penyediaan layanan medis maupun dalam pengembangan tenaga kesehatan di wilayah tersebut. Dalam pelaksanaan pengajuan klaim, RSUD Dr. Moewardi masih mengalami kendala, di mana beberapa berkas dikembalikan oleh BPJS Kesehatan karena dianggap belum memenuhi ketentuan. Berkas-berkas tersebut kemudian harus diperbaiki oleh tim verifikator sebelum diajukan kembali ke BPJS setelah memenuhi persyaratan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis peningkatan kasus pending klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap yang terjadi pada bulan Juni-Agustus 2025. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan unsur manajemen 5M (*Man, Money, Method, Material, Machine*) untuk mengetahui faktor penyebab serta upaya yang dapat dilakukan rumah sakit dalam menekan angka pending klaim agar pelayanan dan pengelolaan keuangan berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utama RSUD Dr. Moewardi terletak pada koordinasi yang baik antara koder dan verifikator, penerapan SOP sesuai pedoman INACBGs, serta kompetensi SDM di bidang rekam medis. Sistem digital terintegrasi antara SIMRS dan INACBGs juga meningkatkan kecepatan dan

akurasi proses klaim. Namun, masih terdapat kelemahan seperti miskomunikasi antartim, ketelitian yang belum optimal, dan koordinasi internal yang kurang maksimal. Peluang yang dapat dimanfaatkan meliputi dukungan manajemen, pelatihan eksternal, serta pengembangan sistem digital. Sementara itu, ancaman utama berasal dari perubahan regulasi BPJS yang cepat, keterlambatan verifikasi, dan risiko penolakan klaim akibat dokumen yang belum lengkap.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar RSUD Dr. Moewardi meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara koder, verifikator, dan BPJS melalui forum rutin, memperkuat penerapan serta pengawasan SOP, melaksanakan pelatihan berkelanjutan, dan mengoptimalkan sistem digital SIMRS–INACBGs. Rumah sakit juga perlu membentuk tim monitoring regulasi, melakukan validasi internal sebelum pengajuan klaim, serta menyusun SOP khusus bagi verifikator kode untuk memastikan proses verifikasi berjalan seragam, akurat, dan efisien guna menciptakan sistem klaim yang transparan dan tepat waktu.