

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Koding RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2025, Fachril Mohammad, G41242369. Tahun 2025, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember. Efri Tri Ardianto, S.KM., M.Kes. (Dosen Pembimbing) dan Agus Setiawan Abdurachman, A.Md.Kes., SAP. (Pembimbing Lapang).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam melaksanakan fungsinya, rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis sebagai sumber informasi, dasar hukum, serta penunjang administrasi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial bagi masyarakat Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial dan menjamin masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Salah satu mekanisme pembiayaan pelayanan kesehatan peserta BPJS adalah melalui sistem klaim yang dilakukan oleh rumah sakit kepada BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi INA-CBGs.

Proses klaim BPJS dimulai dari pengisian diagnosis oleh dokter dalam rekam medis, kemudian dilakukan proses pengkodean oleh petugas koder sesuai ketentuan ICD-10 dan ICD-9 CM. Hasil pengkodean tersebut menjadi dasar penetapan tarif klaim dalam sistem INA-CBGs. Ketepatan dan kelengkapan pengkodean menjadi faktor penting dalam kelancaran proses klaim, sebab kesalahan atau ketidaklengkapan data dapat menyebabkan berkas klaim tertunda (pending).

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan rumah sakit tipe A rujukan nasional yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan berkomitmen untuk mencapai capaian klaim 100%. Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Kerja Lapang (PKL) periode Juni–Agustus 2025, diketahui bahwa dari total 89.442

berkas klaim rawat jalan, sebanyak 3.940 berkas (14%) berstatus pending. Dari jumlah tersebut, 821 berkas (sekitar 22%) disebabkan oleh aspek koding.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat jalan berdasarkan aspek koding menggunakan pendekatan teori MOA (Motivation, Opportunity, Ability). Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara dengan kepala instalasi rekam medis dan petugas pengolahan klaim rawat jalan serta telaah dokumen data klaim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor motivasi berpengaruh terhadap kinerja petugas koding, terutama terkait kedisiplinan dan ketelitian dalam melakukan entri data klaim. Faktor opportunity (kesempatan) berkaitan dengan ketersediaan sarana prasarana, beban kerja tinggi, serta keterbatasan waktu yang menyebabkan keterlambatan validasi data. Sedangkan faktor ability (kemampuan) mencakup pemahaman koder terhadap kaidah ICD, pengalaman kerja, serta pelatihan berkelanjutan.

Dapat disimpulkan bahwa pending klaim BPJS rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dipengaruhi oleh kombinasi faktor motivasi, kesempatan, dan kemampuan petugas koding. Upaya peningkatan kinerja melalui pelatihan berkelanjutan, pengawasan internal, serta penguatan sistem validasi EMR diharapkan mampu menurunkan angka pending klaim dan meningkatkan efektivitas pengelolaan klaim BPJS di masa mendatang.