

## RINGKASAN

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN DALAM ASPEK ADMINISTRASI PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE 6M DI RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG**, Nadia Alya, NIM G41221656, 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 Lapangan).

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan sosial di bidang kesehatan melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan wajib bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk mengajukan klaim atas pelayanan yang telah diberikan kepada peserta. Apabila klaim tidak memenuhi persyaratan, maka akan terjadi *dispute* atau *pending* klaim.

Permasalahan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu belum optimalnya pelaksanaan klaim BPJS Kesehatan. Selama periode Juni–Agustus 2025, dari 89.442 berkas rekam medis elektronik klaim rawat jalan, terdapat 3.940 berkas yang mengalami pending. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan pembayaran klaim dan menambah beban kerja petugas dalam proses revisi berkas rekam medis elektronik klaim rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode 6M (*Man, Material, Method, Machine, Money, dan Motivation*) untuk menganalisis faktor penyebab pending klaim. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas klaim dan verifikator.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; *Man*, petugas memiliki pengetahuan dan pendidikan sesuai, namun pelatihan masih jarang dilakukan terkait perkodingan dan pengisian Rekam Medis Elektronik. *Material*, Terdapat ketidaklengkapan berkas seperti lembar *ekspertise*. *Method*, Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait proses klaim belum diperbarui. *Machine*, Fasilitas teknologi memadai, namun kadang terjadi gangguan pada jaringan. *Money*, Terdapat keterbatasan dana internal untuk mendukung administrasi klaim. *Motivation*, Motivasi kerja yang baik.

Dapat disimpulkan bahwa penyebab utama pending klaim BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berasal dari aspek administrasi, terutama ketidaklengkapan berkas penunjang dan SOP yang belum diperbarui. Upaya perbaikan yang disarankan yaitu pembaruan dan sosialisasi SOP klaim BPJS, serta penguatan koordinasi dan komunikasi dengan pihak BPJS Kesehatan untuk menyamakan persepsi terhadap kebijakan dan mencegah terjadinya pending klaim.