

ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR INTERNAL PENYEBAB KLAIM
PENDING RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI
RSUD DOKTER MOHAMAD SALEH KOTA PROBOLINGGO**

Intan Sudarmadi, Indasah, Novita Ana Anggraini

Universitas STRADA Indonesia

Email : intansudarmadi@gmail.com ; indasah.strada@gmail.com ; phitphita@gmail.com

Latar Belakang : Faktor internal yang diduga berperan terhadap terjadinya klaim *pending* meliputi kompetensi sumber daya manusia, administrasi dan kelengkapan dokumen, serta kualitas rekam medis. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan kompetensi sumber daya manusia, administrasi dan kelengkapan dokumen, serta kualitas rekam medis pada kelompok klaim *pending* dan tidak *pending*, serta menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut secara simultan dan menentukan faktor yang paling dominan terhadap kejadian klaim *pending* rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *case control*. Populasi penelitian berjumlah 941 berkas klaim rawat inap peserta BPJS Kesehatan bulan Desember tahun 2024. Sampel sebanyak 314 berkas klaim yang terdiri atas 157 klaim *pending* dan 157 klaim tidak *pending*. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan *Independent Sample t-test*, dan multivariat menggunakan regresi logistik.

Hasil : Kompetensi sumber daya manusia, administrasi dan kelengkapan dokumen, serta kualitas rekam medis pada kelompok klaim tidak *pending* lebih tinggi dibandingkan kelompok klaim *pending* dengan nilai masing-masing ($34,61 \pm 1,462$ vs $18,51 \pm 2,791$; $p < 0,001$), ($29,71 \pm 2,968$ vs $25,08 \pm 3,109$; $p < 0,001$), dan ($28,11 \pm 3,322$ vs $20,86 \pm 2,297$; $p < 0,001$). Analisis regresi logistik menunjukkan ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kejadian klaim *pending* (Omnibus Test $p < 0,001$), dengan kompetensi sumber daya manusia sebagai faktor yang paling dominan (OR=4,272).

Kesimpulan : Ketiga faktor tersebut secara simultan berperan terhadap kejadian klaim *pending*, dengan kompetensi sumber daya manusia sebagai faktor yang paling dominan.

Kata kunci: administrasi dan kelengkapan dokumen, BPJS Kesehatan, klaim *pending*, kompetensi sumber daya manusia, kualitas rekam medis.

ABSTRACT

**ANALYSIS OF INTERNAL FACTORS CAUSING PENDING
INPATIENT CLAIMS OF BPJS HEALTH PARTICIPANTS AT
DR. MOHAMAD SALEH REGIONAL GENERAL HOSPITAL,
PROBOLINGGO**

Intan Sudarmadi¹, Indasah², Novita Ana Anggraini²

STRADA University Indonesia

Email : intansudarmadi@gmail.com ; indasah.strada@gmail.com ; phitphita@gmail.com

Background : Internal factors presumed to contribute to pending claims include human resource competency, administrative and document completeness, and medical record quality. This study aimed to analyze the three factors above between pending and non-pending claim groups. It also examined the simultaneous influence of these three factors and identified the most dominant factor associated with pending inpatient claims among BPJS Kesehatan participants at Dr. Mohamad Saleh Regional General Hospital, Probolinggo.

Methods : This study employed a quantitative analytical observational design using a case-control approach. The study population consisted of 941 inpatient BPJS Kesehatan claim files submitted in December 2024. A total of 314 claim files were selected as the study sample, comprising 157 pending claims and 157 non-pending claims. Data were analyzed using univariate analysis, bivariate analysis with the Independent Samples t-test, and multivariate analysis using logistic regression.

Results : Human resource competency, administrative and document completeness, and medical record quality were higher in the non-pending claim group than in the pending claim group with respective values of (34.61±1.462 vs. 18.51±2.791; $p<0.001$), (29.71±2.968 vs. 25.08±3.109; $p<0.001$), and (28.11±3.322 vs. 20.86±2.297; $p<0.001$). Logistic regression analysis demonstrated that these three variables simultaneously influenced the occurrence of pending claims (Omnibus Test, $p<0.001$) with human resource competency being the most dominant factor (OR=4.272).

Conclusion : These three factors jointly contributed to the occurrence of pending claims, with human resource competency identified as the most dominant factor.

Keywords: administrative and document completeness, BPJS Kesehatan, pending claims, human resource competency, medical record quality.