

# **MANAJEMEN PENANGANAN KLAIM PENDING RAWAT INAP JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RSUD SIDOARJO BARAT**

**DYAH INDIRA SARI**

Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Strada Indonesia

## **ABSTRAK**

Klaim rawat inap Jaminan Kesehatan Nasional yang diajukan ke BPJS Kesehatan tidak sepenuhnya layak terbayar, sebagian masih perlu dikonfirmasi lebih lanjut oleh rumah sakit (pending). Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran klaim pending rawat inap dan mengetahui bagaimana manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Prosedur Operasional dan ketersediaan teknologi informasi dalam menangani klaim pending rawat inap di RSUD Sidoarjo Barat. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik purposive sampling sebanyak 11 informan. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah kasus klaim pending rawat inap di RSUD Sidoarjo Barat selama tahun 2024 adalah 18% dan Januari Februari tahun 2025 sebesar 10%. Prosentase nominal pendapatan klaim pending selama tahun 2024 sebesar 23%.. Faktor penyebab klaim pending disebabkan oleh aspek coding sebesar 66%, aspek medis 18% dan aspek administrasi 16%. Penanganan klaim pending diperlukan pendokumentasian rekam medis yang lengkap dan akurat, koordinasi efektif Tim Casemix dengan Dokter Penanggung Jawab Pasien, peningkatan kompetensi Tim Casemix, penyusunan dan sosialisasi standar prosedur operasional pengelolaan klaim rawat inap, implementasi rekam medik elektronik, penyamaan persepsi dengan BPJS Kesehatan, dan optimalisasi bridging SIMRS dengan e-klaim INA CBGs.

**Kata Kunci:** klaim pending, rawat inap, Sumber Daya Manusia, Standar Prosedur Operasional, Teknologi Informasi