

ABSTRAK

Dwi Niken Permatasari
22134620004

Dosen Pembimbing
M. Afif Rijal Husni, S.ST., M.Kes

Program Studi DIII Perkam dan Infomasi Ksehatan NIDN. 0721019601
Universitas Noor Huda Mustofa

ANALISIS KEJADIAN *PENDING CLAIM* RAWAT INAP BPJS KESEHATAN DI RSUD DR. H. MOH. ANWAR KABUPATEN SUMENEP MENGGUNAKAN METODE SWOT

ABSTRAK

Angka persentase klaim BPJS tertunda di RSUD Dr. H. Moh. Anwar dalam tiga bulan terakhir sebesar 5%, dengan target klaim 100% dan belum terdapat SOP. Penyebab utama *pending claim* adalah masalah medis, koding dan administrasi. Dampaknya, pencairan dana BPJS tertunda, mengganggu operasional rumah sakit dan pembayaran jasa tenaga medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kejadian pending klaim BPJS rawat inap di RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data pedoman wawancara dan observasi, sedangkan objek penelitian ini pelaksanaan klaim BPJS rawat inap di RSUD Dr. H. Moh. Anwar. Cara pengumpulan data yaitu dengan observasi dan wawancara.

Hasil yang didapat yaitu memiliki kekuatan seperti kesiapan dan kecukupan petugas dalam proses klaim, terbentuknya tim casemix, serta koordinasi yang baik antar petugas. Namun, masih terdapat kelemahan berupa akses internet yang kurang lancar, ketiadaan SOP klaim, perbedaan dalam pengkodean diagnosis dan tindakan dengan BPJS. Peluang yang dimiliki antara lain kebijakan BPJS melalui aplikasi DIVA dan pelatihan internal dari rumah sakit, meski BPJS belum menyediakan pelatihan. Ancaman yang dihadapi meliputi gangguan sistem BPJS dan keterlambatan pencairan dana yang mengganggu arus kas. Hasil analisis SWOT menunjukkan posisi RSUD berada pada kuadran I (agresif), sehingga dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang untuk mengembangkan potensi serta mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada.

Kecukupan petugas serta komunikasi dan koordinasi yang baik sangat penting untuk memperlancar proses klaim dan meminimalkan kesalahan, didukung adanya SOP yang menjadi dasar peningkatan efisiensi dan akurasi, khususnya dalam penentuan kode diagnosis dan tindakan sesuai aturan BPJS. Penting juga bagi BPJS dan pihak terkait untuk menjaga kelancaran sistem agar tidak menghambat pencairan dana yang dapat memengaruhi arus kas rumah sakit dan pembayaran kepada petugas. Dalam situasi ini, rumah sakit perlu mengoptimalkan sumber daya internal untuk memanfaatkan peluang yang ada, sekaligus mengurangi kelemahan dan ancaman, guna mendorong pengembangan program secara berkelanjutan.

Kata kunci : Rumah Sakit, *Pending Claim*, BPJS Kesehatan, SWOT