

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT DALAM KLAIM BPJS KESEHATAN YANG BERDAMPAK PADA STABILITAS KEUANGAN RUMAH SAKIT PERSAHABATAN TAHUN 2024

Aurelia Editha Lesmana

Abstrak

Pengajuan klaim BPJS di Rumah Sakit Persahabatan sering menghadapi kendala berupa klaim pending akibat berkas yang tidak lolos verifikasi, sehingga berdampak pada stabilitas keuangan rumah sakit karena terjadinya penundaan dan pengurangan pembayaran dari BPJS. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor penghambat klaim pending serta dampaknya terhadap keuangan rumah sakit. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait proses pengajuan klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya penghambat pada faktor *man* berupa kurang efektifnya koordinasi antar unit serta tantangan dalam pembaruan pengkodean oleh petugas koder. Dari sisi *machine*, hambatan muncul akibat lambatnya jaringan internet yang memperlambat respons aplikasi klaim. Kendala pada faktor *method* terkait dengan pengelolaan standar pelayanan rawat jalan yang belum terorganisir secara optimal, sehingga menghambat kinerja petugas administrasi. Selain itu, faktor *material* juga menjadi kendala, terutama mengenai ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian data tindakan medis dengan data billing pasien. Akumulasi dari berbagai hambatan tersebut menyebabkan keterlambatan pembayaran klaim, yang berdampak pada arus kas dan operasional rumah sakit, serta berpotensi mengganggu kelancaran dan keberlangsungan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Kata Kunci : Faktor Penghambat, Klaim Pending, Keuangan Rumah Sakit

ANALYSIS OF FACTORS HINDERING HEALTH INSURANCE CLAIMS INFLUENCING THE FINANCIAL STABILITY OF PERSAHABATAN HOSPITAL IN 2024

Aurelia Editha Lesmana

Abstract

BPJS claims submitted at Persahabatan Hospital often face obstacles in the form of pending claims due to documents that fail verification, thereby impacting the hospital's financial stability due to delays and reductions in payments from BPJS. This study aims to analyze the factors hindering pending claims and their impact on hospital finances. The method used is descriptive qualitative through in-depth interviews, observations, and a review of Standard Operating Procedures (SOP) documents related to the claim submission process. The research results indicate that there are obstacles in the human factor, such as ineffective coordination between units and challenges in updating coding by coders. From the machine perspective, obstacles arise due to slow internet connections that delay claim application responses. Method-related obstacles stem from the lack of optimal organization in managing outpatient service standards, thereby hindering administrative staff performance. Additionally, material factors pose challenges, particularly regarding the incompleteness and inconsistency of medical procedure data with patient billing data. The accumulation of these various obstacles causes delays in claim payments, which impacts the cash flow and operations of the hospital and has the potential to disrupt the smoothness and continuity of healthcare services to patients.

Kata Kunci : Inhibiting Factors, Pending Claims, Hospital Finances