

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan pelayanan medis yang bermutu, tetapi juga mampu mengelola sistem administrasi dan keuangan secara efektif agar keberlangsungan pelayanan dapat terjaga. Pengelolaan keuangan rumah sakit menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Lestari et al., 2022).

Dalam era pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sistem pembiayaan pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan mekanisme pembayaran berbasis paket melalui Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs). Sistem INA-CBGs menuntut pengelolaan klaim yang komprehensif, meliputi ketepatan pengkodean diagnosis dan tindakan medis, kelengkapan dokumen medis dan administratif, kesiapan sarana pendukung sistem informasi, kepatuhan terhadap prosedur dan alur klaim, serta dukungan pembiayaan dalam proses pengelolaan klaim. Ketidaksesuaian pada salah satu aspek tersebut dapat menyebabkan klaim tidak dapat diverifikasi oleh BPJS Kesehatan dan berstatus *pending*. Kondisi *pending* klaim merupakan permasalahan serius karena berdampak langsung terhadap keterlambatan

pembayaran klaim dan terganggunya arus kas rumah sakit. (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Pelaksanaan sistem INA-CBGs dalam program JKN menempatkan unit casemix sebagai bagian penting dalam proses pengelolaan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit. Unit casemix berperan dalam koordinasi proses klaim, termasuk memastikan kelengkapan dokumen pelayanan dan mendukung kelancaran proses verifikasi klaim.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Meiningtyas (2022) tentang Faktor-Faktor Penyebab *Pending* Klaim di Rumah Sakit Pusat Pertamina. Didapatkan hasil bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya *pending* klaim yaitu ketepatan kode diagnosis, kelengkapan resume medis, kelengkapan laporan penunjang medis dan kelengkapan berkas klaim.

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan faktor-faktor penyebab *pending* klaim bpjs rawat inap oleh Faidatun Ni'mah (2025), di RSUD Kanjuruhan Malang, di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor dominan dari penyebab klaim *pending* adalah pada aspek medis, saran untuk rumah sakit yaitu memastikan kelengkapan dokumen, keakuratan kode diagnosis dan prosedur, serta penanganan medis sebelum mengajukan klaim ke BPJS Kesehatan.

Pending klaim INA-CBGs yang terjadi secara berulang dapat menimbulkan dampak finansial yang signifikan bagi rumah sakit. Keterlambatan pembayaran klaim dapat mengganggu stabilitas keuangan rumah sakit, menghambat pengadaan obat dan alat kesehatan, serta berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengendalian

faktor-faktor penyebab *pending* klaim menjadi hal yang sangat penting dalam manajemen rumah sakit, khususnya pada unit casemix (Zalukhu, 2025).

Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi merupakan Rumah Sakit Umum Daerah kelas C milik Pemerintah Provinsi Riau yang berlokasi di Kota Pekanbaru. Penetapan sebagai rumah sakit kelas C dilakukan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.03.05/1/8000/2010 pada tahun 2011. RSUD Petala Bumi merupakan Unit Pelaksana Teknis Khusus pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau yang memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangan, barang milik daerah, serta bidang kepegawaian. Rumah sakit ini menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap serta bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, RSUD Petala Bumi menerapkan sistem pembayaran INA-CBGs yang dikelola oleh Unit Casemix. Oleh karena itu, RSUD Petala Bumi menjadi lokasi yang relevan untuk penelitian mengenai kelengkapan dokumen klaim rawat inap dan kejadian *pending* klaim INA-CBGs.

Berikut daftar klaim casemix RSUD Petala Bumi yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Daftar Klaim Casemix 3 Bulan Terakhir 2025

Bulan	Jumlah Klaim Diajukan	Klaim Selesai	Klaim <i>Pending</i>
September	172	154	18
Oktober	178	153	25
November	146	131	15
Total	496	438	58

Sumber : Unit Casemix RSUD Petala Bumi 2025

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak Unit Casemix serta data internal klaim Casemix pada periode September hingga November 2025, diketahui bahwa proses pengajuan klaim terdiri atas klaim yang telah diselesaikan dan klaim yang masih berstatus *pending*. Pada bulan September terdapat 172 klaim yang diajukan, dengan 154 klaim (89,5%) telah diselesaikan dan 18 klaim (10,5%) masih berstatus *pending*. Selanjutnya, pada bulan Oktober jumlah klaim yang diajukan meningkat menjadi 178 klaim, dengan 153 klaim (85,9%) telah diselesaikan, sedangkan 25 klaim (14,1%) masih berstatus *pending*. Adapun pada bulan November terdapat 146 klaim yang diajukan, dengan 131 klaim (89,7%) telah diselesaikan dan 15 klaim (10,3%) masih berstatus *pending*. Data tersebut menunjukkan bahwa kejadian *pending* klaim masih ditemukan pada setiap periode pengajuan klaim di Unit Casemix RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak Unit Casemix, diketahui bahwa terjadinya *pending* klaim dipengaruhi oleh beberapa kendala dalam proses pengajuan klaim, di antaranya ketidaksesuaian proses *coding*, ketidaklengkapan dokumen pendukung, serta ketidaksesuaian terhadap ketentuan verifikasi BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut mengakibatkan berkas klaim harus dikembalikan untuk dilakukan perbaikan atau dilengkapi terlebih dahulu sebelum dapat diproses lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Penyebab Kejadian *Pending* Klaim

INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kejadian *pending* klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?
2. Bagaimana analisis penyebab terjadinya kejadian *pending* klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis penyebab kejadian *pending* klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menggambarkan kejadian *pending* klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau
2. Menganalisis penyebab kejadian *pending* klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi yang positif bagi rumah sakit dalam upaya

meningkatkan pengelolaan klaim BPJS Kesehatan, khususnya untuk mengurangi terjadinya *pending* klaim berkas penagihan BPJS Rawat Inap di Unit Casemix

1.4.2 Unit Casemix

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Unit Casemix dalam meningkatkan kelengkapan dokumen klaim rawat inap, sehingga dapat meminimalkan terjadinya *pending* klaim INA-CBGs dan memperlancar proses verifikasi serta pembayaran klaim

1.4.3 Universitas Awal Bros

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi universitas, khususnya bagi mahasiswa, serta dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis penyebab *pending* klaim berkas penagihan BPJS Rawat Inap di Unit Casemix rumah sakit.

1.4.4 Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti, khususnya mengenai kelengkapan dokumen klaim rawat inap dan penyebab terjadinya *pending* klaim berkas penagihan BPJS Rawat Inap di Unit Casemix.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor penyebab kejadian *pending* klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian dilaksanakan di Unit Casemix

RSUD Petala Bumi Provinsi Riau pada tahun 2026 dengan menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, desain observasional, dan pendekatan *cross-sectional*.

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada seluruh berkas klaim rawat inap peserta BPJS Kesehatan yang berstatus *pending* selama periode Januari–April 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh berkas *pending* pada periode tersebut dijadikan sampel penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor penyebab *pending* klaim berdasarkan kerangka 5M, yaitu Man, *Material*, *Machine*, *Method* , dan Money, dengan tujuan mengidentifikasi faktor yang paling dominan menyebabkan kejadian *pending* klaim INA-CBGs.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 2.2 Penelitian Terkait

Keterangan	Peneliti Sekarang (2026)	Faidatun NI'mah (2025)	Ayu Meiningtyas (2022)	Fadela Nur Ilma Sari (2025)	Zalukhu (2025)	Laela Indawati (2021)
Judul Penelitian	Faktor-Faktor Penyebab Kejadian <i>Pending</i> Klaim INA-CBGs di Unit Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Gambaran Faktor Penyebab Klaim <i>Pending</i> Rawat Inap Pasien JKN di RSUD Kanjuruhan Malang	Faktor-Faktor Penyebab <i>Pending</i> JKN di Rumah Sakit Pusat Pertamina	Analisis Faktor- Faktor Penyebab Claims <i>Pending</i> Asuransi BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Jalan di UPT RSUD Labuang Baji	Faktor-faktor yang mempengaruhi pending klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit	Tinjauan Faktor Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RSKD Duren Sawit Jakarta Timur
Metode Penelitian	Kuantitatif Deskriptif	Kuantitatif Deskriptif	Kuantitatif	Kualitatif	Studi Literatur	Kuantitatif
Variabel	Faktor Penyebab Kejadian <i>Pending</i> Klaim INA-CBGs berdasarkan faktor 5M	Faktor penyebab klaim <i>pending</i>	Akurasi kode diagnosis & prosedur, status klaim	Faktor-Faktor Penyebab, Kejadian <i>Pending</i> Klaim BPJS	Pending Klaim (Terikat), Faktor medis, coding, administrasi (Bebas)	Pengembalian Klaim BPJS, Faktor-Faktor Penyebab Pengembalian Klaim

Tujuan	Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab kejadian <i>pending</i> klaim INA-CBGs	Mengetahui faktor-faktor penyebab klaim <i>pending</i> rawat inap	Untuk menganalisis hubungan dari masing-masing variabel	Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab claim <i>pending</i> asuransi BPJS Kesehatan pada pelayanan rawat jalan	Menganalisis penyebab penundaan klaim BPJS kesehatan di rumah sakit	Untuk mengetahui faktor penyebab pengembalian klaim BPJS
Tempat	Unit Casemix RSUD Petala Bumi Provinsi Riau	RSUD X Kanjuruhan Malang	Rumah Sakit Pusat Pertamina	UPT RSUD Labuang Biji	Rumah Sakit di Indonesia	RSKD Duren Sawit Jakarta Timur