

EVALUASI PENDING KLAIM BPJS DENGAN METODE CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT (CIPP)

Oleh:

Yeni Devi Yusnita,

Umi Khoirun Nisak

Progam Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2026



Pendahuluan

- BPJS Kesehatan menerapkan sistem pembayaran yang akan dilakukan kepada pihak Rumah Sakit yaitu menggunakan sistem Casemix atau INA-CBG's
- Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan pending klaim, yaitu klaim yang belum dapat dibayarkan karena adanya ketidaksesuaian administrasi, coding, maupun kelengkapan dokumen
- Tingginya jumlah pending klaim dapat menyebabkan keterlambatan penerimaan pendapatan rumah sakit.
- Berdasarkan data dari verifikasi internal yang dilakukan oleh BPJS kesehatan di RSUD Bhakti Dharma Husada tahun 2025, ditemukan sebanyak 577 berkas rekam medis pasien BPJS yang dilakukan klaim, sebanyak 68 klaim karena ketidaksesuaian terhadap standart peyananan, 509 klaim karena proses pengkodean
- Kodefikasi klinis tidak lengkap disebabkan karena tidak adanya kelengkapan pada kriteria klinis, dokumen penunjang dan tata laksana khusus (31%), pada penetapan diagnosis utama oleh DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) (sebesar 23%), kesalahan penetapan diagnosa utama (23%).

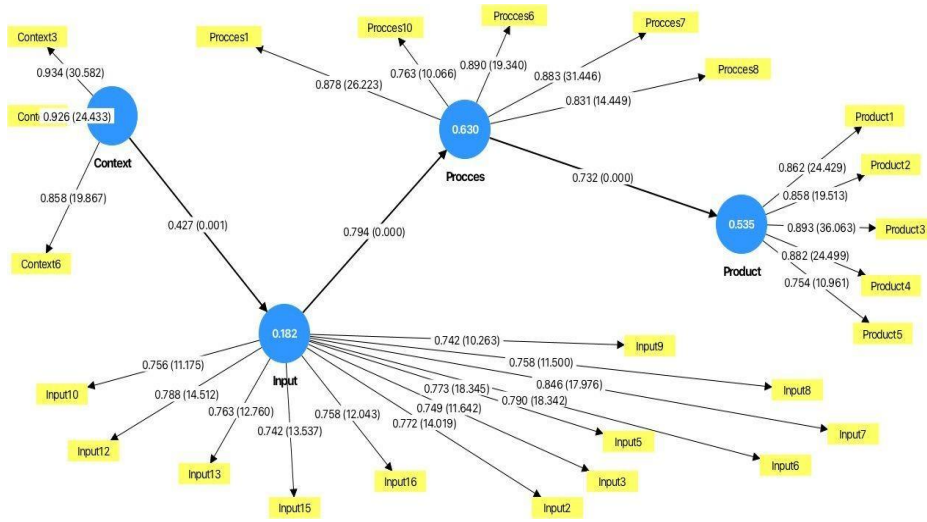
Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana faktor-faktor yang menyebabkan pending klaim BPJS di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, serta komponen mana yang memiliki tingkat permasalahan paling tinggi?
2. Bagaimana dampak penurunan pending klaim di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja klaim BPJS di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?

Metode

- Jenis: Penelitian kuantitatif, cross sectional.
- Instrumen: Kuesioner model CIPP (Context, Input, Process, Product).
- Pengumpulan data: observasi dan kuesioner.
- Populasi: 354 tenaga kesehatan.
- Sampel: 76 responden (rumus Lemeshow).
- Analisis SmartPls 4 Uji Validitas, Reliabilitas, R^2 , f^2 , Path Coefficient

Hasil



Variabel	F-Square	Kategori
Context -> Input	0,223	Sedang
Input -> Proses	1,889	Tinggi
Proses -> Product	1,625	Tinggi

Hasil analisis menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, ditandai dengan seluruh indikator yang mempunyai nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha $> 0,70$. Nilai R^2 menunjukkan, variabel Input, Process, dan Product mampu dijelaskan dengan baik, sedangkan hasil f^2 menunjukkan bahwa pengaruh Input terhadap Process merupakan yang paling dominan ($f^2 = 1,889$), diikuti Process terhadap Product ($f^2 = 1,625$), dan Context terhadap Input ($f^2 = 0,223$). Selanjutnya, hasil Path Coefficient menunjukkan seluruh hubungan antarvariabel signifikan ($p < 0,05$), yaitu Context $\rightarrow$ Input ($\beta = 0,427$), Input $\rightarrow$ Process ($\beta = 0,794$), dan Process $\rightarrow$ Product ($\beta = 0,732$). Dengan demikian, variabel Input menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas proses klaim BPJS dan mendukung penurunan pending klaim di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya

Pembahasan

- Context berpengaruh signifikan terhadap Input ($\beta = 0,427$; $p = 0,001$), menunjukkan bahwa permasalahan seperti kesalahan pengodean ICD-10/ICD-9 dan ketidaksesuaian administrasi memengaruhi kualitas persiapan klaim BPJS.
- Input menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi Process ($\beta = 0,794$; $f^2 = 1,889$; $p < 0,001$). Kelengkapan resume medis, kepatuhan terhadap PNPK, ketepatan diagnosis dan coding, serta koordinasi antara koder dan DPJP menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas proses klaim.
- Process berpengaruh signifikan terhadap Product ($\beta = 0,732$; $p < 0,001$). Penerapan kebijakan dan SOP klaim, monitoring, evaluasi rutin, serta tindak lanjut terhadap klaim pending berkontribusi pada penurunan pending klaim BPJS.

Temuan Penting Penelitian

- Temuan utama: variable Input merupakan faktor yang paling dominan terhadap keberhasilan proses klaim ($\beta = 0,794$; $f^2 = 1,889$).
- Temuan Model CIPP: Faktor penyebab pending klaim BPJS dipengaruhi oleh Context, Input, dan Process yang secara signifikan membentuk Product (penurunan pending klaim).
- Peningkatan kinerja klaim BPJS dapat dilakukan dengan memperkuat kualitas Input dan Process, melalui peningkatan kelengkapan dokumen, kepatuhan terhadap regulasi dan SOP, pelatihan serta audit coding, monitoring indikator pending klaim, dan optimalisasi SIMRS serta Rekam Medis Elektronik.

Manfaat Penelitian

Bagi Rumah Sakit:

- Dasar evaluasi dan perbaikan pengelolaan klaim BPJS
- menurunkan angka pending klaim serta mempercepat pembayaran klaim
- menurunkan angka pending klaim serta mempercepat pembayaran klaim

Bagi Manajemen Rumah Sakit:

Dasar penyusunan kebijakan, SOP, monitoring, dan evaluasi proses klaim BPJS

Bagi Akademik:

- Menambah referensi ilmiah mengenai evaluasi pending klaim BPJS menggunakan model CIPP
- Menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen informasi kesehatan

Bagi Akademik:

- Meningkatkan kelengkapan dan ketepatan dokumentasi rekam medis.
- Mendukung pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan berkesinambungan melalui proses klaim yang lebih efektif

Referensi

- S. Mukaromah and S. Wahab, "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Bandung," *PREPOTIF J. Kesehat. Masy.*, vol. 8, no. 2, pp. 2876–2883, Jun. 2024, doi: 10.31004/prepotif.v8i2.28764.
- A. Pratama, H. Fauzi, Z. Nur Indira, and P. Purnama Adi, "Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap Akibat Koding Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soedirman Kebumen," *J. Ilm. Perekam Dan Inf. Kesehat. Imelda JIPIKI*, vol. 8, no. 1, pp. 124–134, Feb. 2023, doi: 10.52943/jipiki.v8i1.1225.
- C. R. D. Sipayung, "Tinjauan Kompetensi Coder Terhadap Keakuratan Dan Ketepatan Pengkodean Menggunakan ICD-10 Di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan," vol. 1, no. 2, 2024.
- D. L. Stufflebeam, "Paper read at the Annual Meeting of the American Association of School Administrators Atlantic City, New Jersey February 24, 197," Feb. 1971.
- Y. A. Jabbar, "Analisis Penyebab Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi Swasta Dan Pengaruhnya terhadap Arus Kas Rumah Sakit JIH," 2025.
- A. Rizka Maisaroh, Lalu Sulaiman, and Sismulyanto, "Faktor Pending Klaim BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB," *J. Kesehat. Qamarul Huda*, vol. 12, no. 1, pp. 42–47, Jun. 2024, doi: 10.37824/jkqh.v12i1.2024.680.

