

Kampus Utama

Yeni Devi Yusnita

 HANINDIA AISYAH

 Kampus 1

 Perpustakaan

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3625876320

Submission Date

Aug 11, 2026, 3:56 PM GMT+7

Download Date

Aug 11, 2026, 4:31 PM GMT+7

File Name

ARTIKEL_CIPP_YENI_DEVI_1008.docx

File Size

5.3 MB

8 Pages

3,414 Words

22,528 Characters

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 17%  Internet sources
- 10%  Publications
- 10%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 17% Internet sources
- 10% Publications
- 10% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	publikasi.polije.ac.id	1%
2	Internet	sipora.polije.ac.id	1%
3	Internet	ifrelresearch.org	<1%
4	Internet	archive.umsida.ac.id	<1%
5	Internet	jurnal.htp.ac.id	<1%
6	Internet	jurnal.undhirabali.ac.id	<1%
7	Internet	repository.uinjkt.ac.id	<1%
8	Internet	ijnrd.org	<1%
9	Internet	journal.universitaspahlawan.ac.id	<1%
10	Internet	repository.uinsu.ac.id	<1%
11	Internet	ojs.poltekkes-malang.ac.id	<1%

12	Internet	repositorio.inie.ucr.ac.cr	<1%
13	Internet	ejurnal.kampusakademik.my.id	<1%
14	Internet	jurnal.larisma.or.id	<1%
15	Internet	ejournal.sisfokomtek.org	<1%
16	Internet	hk-publishing.id	<1%
17	Internet	journal.univawalbros.ac.id	<1%
18	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
19	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	<1%
20	Internet	ejournal.ipdn.ac.id	<1%
21	Internet	journal.arimbi.or.id	<1%
22	Publication	Lucya Febrianti, Iwan Hermawan, Mansur Jauhari. "Pengaruh Kebugaran Jasma...	<1%
23	Student papers	Universitas Islam Riau	<1%
24	Internet	repo.undiksha.ac.id	<1%
25	Internet	cdn.juris.id	<1%

26	Internet	id.123dok.com	<1%
27	Internet	pustakagalerimandiri.co.id	<1%
28	Internet	jurnal.naskahaceh.co.id	<1%
29	Internet	mafiadoc.com	<1%
30	Publication	Zanu Nury Latifah, Anton Kristijono, Syarah Mazaya Fitriana, Abdul Hadi Kadaru...	<1%
31	Internet	eprints.umm.ac.id	<1%
32	Internet	jim.unisma.ac.id	<1%
33	Internet	jims.umsida.ac.id	<1%
34	Internet	journal.intelektivaglobal.com	<1%
35	Internet	journal.ipb.ac.id	<1%
36	Internet	ojs.stikesindramayu.ac.id	<1%

EVALUATION OF THE CAUSES OF PENDING BPJS CLAIMS USING THE CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT (CIPP) METHOD

[EVALUASI PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS DENGAN METODE *CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT* (CIPP)]

Yeni Devi Yusnita¹, Umi Khoirun Nisak^{2*}

1)Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

2) Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: umikhoirun@umsida.ac.id

Abstract. *This study aimed to evaluate the factors causing BPJS claim delays using the Context, Input, Process, Product (CIPP) evaluation model at Bhakti Dharma Husada Regional General Hospital (RSUD) in Surabaya. A quantitative, cross-sectional analytical approach was employed, involving 76 BPJS claim management staff members as respondents. The results revealed positive relationships across all CIPP components. Context influenced Input ($\beta=0.427$; $p=0.001$), indicating improved identification of factors causing BPJS claim delays. Input emerged as the most dominant factor supporting Process ($\beta=0.794$; $p=0.000$), underscoring that the success of the claims process relies heavily on document quality. Furthermore, Process had a significant impact on Product ($\beta=0.732$; $p=0.000$), indicating that a more optimal execution of the claims process leads to a greater positive impact in reducing the number of pending BPJS claims. These findings demonstrate that the Input component is the primary factor required to reduce pending BPJS claims by enhancing claim document completeness, ensuring accurate coding of diagnoses and medical procedures, ensuring adherence to claim policies and BPJS claim management SOPs, and strengthening inter-unit coordination.*

Keywords - Pending BPJS Claims, CIPP Evaluation, Claims Management

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor penyebab terjadinya pending klaim BPJS dengan model evaluasi Context, Input, Process, Product (CIPP) di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif analitik cross-sectional dengan melibatkan 76 petugas pengelola klaim BPJS sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan seluruh komponen CIPP memiliki hubungan positif. Context berpengaruh terhadap Input ($\beta=0,427$; $p=0,001$), menandakan semakin baik identifikasi faktor penyebab pending klaim BPJS. Input menjadi faktor paling dominan dalam mendukung Process ($\beta=0,794$; $p=0,000$), menegaskan keberhasilan proses klaim sangat bergantung pada kualitas dokumen. Selanjutnya, Process berpengaruh signifikan terhadap Product ($\beta=0,732$; $p=0,000$), mengindikasikan semakin optimal pelaksanaan proses klaim, maka semakin besar pula dampak positif yang diperoleh dalam penurunan jumlah pending klaim BPJS. Temuan ini menunjukkan komponen Input merupakan faktor utama yang diperlukan dalam mengurangi pending klaim BPJS melalui peningkatan kelengkapan dokumen klaim, ketepatan pengodean diagnosis dan tindakan medis, kepatuhan terhadap kebijakan klaim dan SOP pengelolaan klaim BPJS, serta penguatan koordinasi antarunit.*

Kata Kunci: Pending Klaim BPJS, Evaluasi CIPP, Manajemen Klaim

I. PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2024, bertujuan untuk memastikan bahwa semua warga Indonesia memiliki akses yang sama dalam layanan kesehatan. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan telah mencapai lebih dari 252 juta jiwa atau sekitar 90% dari jumlah penduduk Indonesia, dengan target peningkatan cakupan hingga 98% [1]. Salah satu fungsi rumah sakit adalah sebagai penyelenggara layanan kesehatan sekaligus mitra BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan proses pengajuan klaim biaya pelayanan. BPJS Kesehatan menggunakan sistem pembayaran berbasis INA-CBG (Indonesia Case Base Groups), yaitu metode pembayaran berdasarkan diagnosis dan tindakan medis. Meski demikian, proses klaim ini kerap menghadapi tantangan administratif dan juga teknis, salah satunya berupa *pending* klaim, yaitu klaim yang tertunda akibat ketidaksesuaian data, dokumen, atau kode diagnosis medis [2].

Di sejumlah rumah sakit, termasuk RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, masalah *pending* klaim menjadi tantangan yang cukup serius yang harus segera ditangani, karena berkaitan erat dengan pembiayaan dan operasional rumah sakit. Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Mulya tahun 2024, di rumah sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, ditemukan sebanyak 572 kasus kaim mengalami penundaan pembayaran BPJS [3]. Hasil penelitian lainnya, menyebutkan bahwa dampak *pending* klaim berpengaruh pada menurunnya stabilitas keuangan rumah sakit, yang kemudian berdampak pada efektivitas operasional secara keseluruhan, seperti pembayaran gaji pegawai, penyediaan obat-obatan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana rumah sakit. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem klaim memiliki pengaruh signifikan terhadap keuangan rumah sakit dan mutu layanan kesehatan yang diberikan [4].

Berdasarkan data dari verifikasi internal 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. Faktor utama yang menyebabkan kesalahan, karena kelengkapan kodefikasi klinis. Kodefikasi klinis tidak lengkap karena tidak adanya kelengkapan pada kriteria klinis, dokumen penunjang dan tata laksana khusus (31%). Selain itu, pada penetapan diagnosis utama oleh DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) (sebesar 23%), kesalahan penetapan diagnosa utama (23%), kombinasi diagnosa penyakit (ICD-10) dan tindakan medis (ICD-9) sebesar (18%). Tidak hanya pada item data klinis, namun juga didukung adanya ketidaksesuaian pada standart pelayanan seperti pedoman standart pelayanan kedokteran, pedoman klaim BPJS, dan tim mutu rumah sakit dalam pengendalian biaya BPJS sebesar 14%). Sementara itu, diagnosa tidak spesifik atau salah klasifikasi kode sebesar 8%, serat kesalahan pengkodean prosedur (ICD 9-CM) sebesar 4%.

Kesalahan dalam proses koding mengindikasikan bahwa kemampuan petugas koder serta akurasi sistem informasi rumah sakit masih perlu ditingkatkan, karena hampir setengah dari kasus *pending* disebabkan oleh kekeliruan dalam klasifikasi diagnosis dan tindakan [5]. Hasil penemuan ini menegaskan bahwa faktor sumber daya manusia, sistem informasi, serta penerapan standar prosedur operasional (SPO) berpengaruh besar terhadap tingginya jumlah klaim *pending* di RSUD BDH. Hal ini juga menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses klaim secara sistemik [4], [6].

Tantangan utama dalam pengelolaan klaim BPJS Kesehatan terletak pada tidak efisiensi sistem administrasi, kurangnya koordinasi antar-unit, serta keterlambatan dalam proses verifikasi eksternal [7]. Menurut penelitian Heryani [8], pengisian formulir INA-CBG's yang tidak sesuai dengan standar prosedur turut meningkatkan potensi terjadinya klaim tertunda. Pada penelitian ini peneliti ingin menggunakan pendekatan evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam [9]. Pada aspek *Context*, evaluasi prosentase penyebab *pending* klaim BPJS. Aspek *Input*, evaluasi kelengkapan administrasi, kepatuhan Profesional Pemberi Asuhan (PPA) terhadap pengisian dokumen klinis, serta ketepatan koder dalam proses pengkodean. Dalam aspek *Process*, evaluasi kebijakan pelayanan BPJS dan penerapan Standar Pelayanan Operasional (SPO) rumah sakit yang berhubungan dengan klaim agar sejalan dengan kebijakan BPJS. Sedangkan pada aspek *Product*, penurunan *pending* klaim rumah sakit terhadap stabilitas operasional rumah sakit. Dengan demikian, penerapan metode CIPP dianggap relevan untuk mengidentifikasi secara menyeluruh akar penyebab terjadinya *pending* klaim di rumah sakit.

Para Peneliti sebelumnya, sebagian besar penelitian yang ada masih menggunakan metode deskriptif dan belum mengevaluasi kebijakan, sumber daya, proses, serta output secara menyeluruh [10]. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya dilakukan kajian yang mengaitkan faktor penyebab *pending* klaim BPJS melalui pendekatan evaluatif CIPP, yang tidak hanya dapat mengidentifikasi titik-titik kelemahan sistem, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis bukti.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai proses klaim rumah sakit terkait Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya dengan menggunakan model evaluasi CIPP. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagian *casemix* untuk meningkatkan sistem klaim BPJS rumah sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya.

II. METODE

Metode penelitian ini menggunakan *evaluatif analitik* dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross-sectional* dengan uji *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PL) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Metode ini bertujuan untuk menganalisis penyebab *pending* klaim BPJS dan bagaimana dampaknya terhadap penurunan *pending* klaim di rumah sakit. Model evaluasi yang digunakan adalah CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam.

Adapun rumus penentuan sampel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n \geq \frac{n \geq NZ_1^2 - \alpha / 2(1-p)}{d^2(N-1) + Z_1^2 - \alpha / 2p(1-p)}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
 $Z_{1-\alpha/2}$: derajat kemaknaan 95%
 p : proporsi populasi (0.5)
 N : jumlah populasi
 d : proporsi absolut (0.1)

Dari perhitungan rumus tersebut, diperoleh jumlah besar sampel sebesar 76 responden.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan aplikasi SmartPLS 4 dengan tujuan menganalisis keterkaitan antarvariabel *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product*. Metode ini dipilih karena dapat menganalisis hubungan antar komponen *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product* secara menyeluruh, serta memastikan bahwa indikator yang digunakan relevan dalam mengungkapkan faktor-faktor penyebab pending klaim BPJS. Pengujian dilakukan melalui evaluasi validitas dan reliabilitas (*loading factor*, AVE, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*) serta model struktur (*R-Square*, *F-Square*, *Path Coefficient*). Pengujian ini guna untuk mengukur tingkat pengaruh dan hubungan antarvariabel *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product* dalam mengidentifikasi penyebab serta dampak pending klaim BPJS di rumah sakit.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 76 responden petugas pengelolaan kaim BPJS di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya yang terdiri dari dokter, perawat, rekam medis, petugas casemix, verifikator internal BPJS rumah sakit, dan petugas administrasi rawat inap. Rincian distribusi responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Rincian Distribusi Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Jumlah	Prosentase (%)
Dokter	16	21,1
Perawat	55	72,4
Rekam Medis	1	1,3
petugas Casemix	1	1,3
Verifikator Internal	2	2,6
Petugas Administrasi Rawat Inap	1	1,3
Total	76	100

Berdasarkan Tabel 1.1, responden terbesar berprofesi sebagai perawat, dengan total 55 orang (72,4%), kemudian diikuti oleh dokter sebanyak 16 orang (21,1%). Dominasi responden dari profesi perawat menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki peran yang cukup besar dalam proses pelayanan pasien serta dokumentasi klinis yang berkaitan langsung dengan kelengkapan administrasi klaim BPJS. Sedangkan dokter, petugas rekam medis, petugas casemix, administrasi rawat inap, dan verifikator internal berkontribusi terhadap faktor-faktor penyebab *pending* klaim pada proses pengajuan klaim BPJS.

Tabel 1.2 Hasil Analisis Statistik Dskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Median	Minimal	Maksimal	Standart Devisiasi
Context	4,029	4,000	1,000	5,000	0,078
Input	4,269	4,000	1,000	5,000	0,094
Procces	4,246	4,000	2,000	5,000	0,031
Product	4.297	4,000	1,000	5,000	0,061

Pada hasil analisis diskripsi variabel penelitian yang terlihat pada Tabel 1.2, seluruh variabel penelitian mempunyai rata-rata nilai lebih dari 4, yang menjelaskan bahwa responden memberikan penilaian relatif tinggi terhadap faktor-faktor penyebab pending klaim BPJS beserta dampaknya di rumah sakit. Nilai standar deviasi yang

rendah (0,031) menunjukkan bahwa tanggapan responden relative sama, sedangkan nilai tertinggi (0,094) menunjukkan variasi jawaban yang sedikit lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam analisis SMART PLS, pengujian ini dilakukan melalui nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability (ρ_a dan ρ_c), serta Average Variance Extracted (AVE).

Tabel 1.3 Hasil Pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Context	0,821	Valid
Input	0,593	Valid
Process	0,723	Valid
Product	0,725	Valid

Berdasarkan tabel 1.3, hasil keseluruhan variabel penelitian menggambarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50 Variabel *Context* memiliki nilai tertinggi sebesar 0,821, yang menunjukkan bahwa indikator pada variabel-variabel tersebut sangat baik dalam menjelaskan konstruk *context*. Selanjutnya untuk variabel *Input* memiliki nilai 0,593, variabel *Process* memiliki nilai sebesar 0,723, dan variabel *Product* memiliki nilai sebesar 0,725. Secara keseluruhan, semua indikator telah memenuhi kriteria *convergent validity* berdasarkan nilai AVE yakni lebih dari 50%.

Tabel 1.4 Hasil Pengujian *Construct Reliability*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (ρ_a)	Composite reliability (ρ_c)	Keterangan
Context	0.891	0.891	0.932	Reliabel
Input	0.938	0.940	0.946	Reliabel
Process	0.955	0.958	0.961	Reliabel
Product	0.904	0.906	0.929	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8, hasil keseluruhan variabel penelitian menggambarkan nilai Cronbach's Alpha > 0,70, yaitu *context* (0,891), *input* (0,938), *process* (0,955), dan *product* (0,904). Nilai tersebut menggambarkan bahwa setiap indikator pada setiap variabel mempunyai tingkat konsistensi yang baik, dengan demikian instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena dapat menghasilkan data yang reliabel serta konsisten.

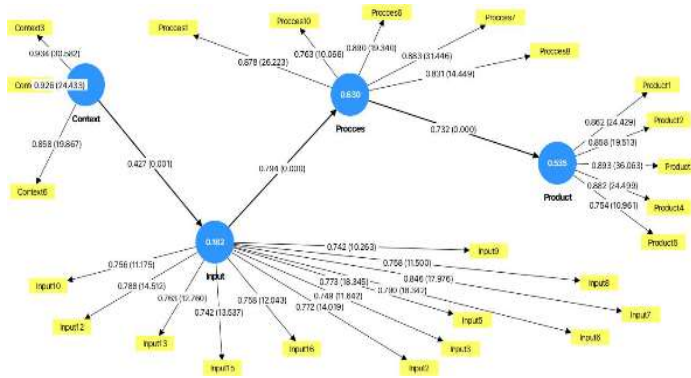
Sementara, nilai Composite Reliability (ρ_a) berada pada kisaran antara 0,891-0,958 dan Composite Reliability (ρ_c) kisaran antara 0,929-0,961. Nilai komposit reliabilitas yang tinggi mengidentifikasi bahwa hubungan antarindikator dalam setiap variabel cukup kuat.

2. Analisis R-Square

Tabel 1.5 Nilai R Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Input	0.182	0.171
Process	0.654	0.649
Product	0.619	0.614

Berdasarkan hasil pada Tabel 1.5, variabel *Input* yang menjabarkan tentang faktor kelengkapan administrasi dan regulasi BPJS memperoleh nilai R^2 sebesar 0,182 yang menunjukkan bahwa variabel *Context* mampu menjelaskan 18,2% variasi *Input*. Berikutnya variabel *Process*, yang menjelaskan tentang faktor kebijakan dan penerapan SOP memperoleh nilai R^2 0,654. Pada variabel *Product*, yang menggambarkan penurunan *pending* klaim memiliki nilai R^2 sebesar 0,619. Nilai menunjukkan bahwa variabel *Context*, *Input*, dan *Process* mampu menjelaskan dampak *pending* klaim BPJS sebesar 61,9%. Secara keseluruhan hasil R^2 pada model CIPP memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan penurunan *pending* klaim BPJS di rumah sakit



Gambar 1.1 Hasil Akhir Inner Model

3. Analisis F-Square

Tabel 1.6 Nilai F Square

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

Berdasarkan tabel 4.9, hubungan *Context* terhadap *Input* mempunyai nilai f^2 sebesar 0,223, yang menunjukkan pada kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor penyebab *pending* klaim BPJS berpengaruh cukup terhadap kualitas input, seperti kelengkapan administrasi, kepatuhan terhadap regulasi, ketepatan diagnosis utama, dan akurasi coding.

Hubungan *Input* dengan *Process* memiliki nilai f^2 1,889, yang berada pada kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas *Input* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap pelaksanaan proses klaim BPJS termasuk penerapan kebijakan klaim BPJS dan SOP pengelolaan klaim BPJS di rumah sakit.

Selanjutnya hubungan *Process* terhadap *Product* memiliki nilai f^2 1,625, yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan klaim BPJS, pelaksanaan SOP pengelolaan klaim BPJS, monitoring dan evaluasi klaim, serta tindak lanjut dalam penanganan *pending* klaim BPJS memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap hasil akhir penurunan *pending* klaim BPJS di rumah sakit (*Product*).

4. Analisis Path Coefficient

Tabel 1.7 Hasil Uji Path Coefficient

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Context -> Input	0,427	0,446	0,127	3,365	0,001
Input -> Process	0,794	0,797	0,05	16,013	0,000
Process -> Product	0,732	0,738	0,07	10,466	0,000

Berdasarkan tabel 1.7, hasil analisis *Path Coefficient* menunjukkan bahwa antarvariabel jalur mempunyai pengaruh positif. Semua jalur dalam model penelitian terbukti signifikan, dengan hubungan *Input* terhadap *Process* yang paling signifikan. *Input* berpengaruh terhadap *Process* dengan koefisien 0,794 ($T = 16,013$; $p < 0,001$), dan *Process* berpengaruh terhadap *Product* dengan koefisien 0,732 ($T = 10,466$; $p < 0,001$).

Hasil dari penelitian menggambarkan bahwa variabel *Context*, *Input*, dan *Process* dalam model CIPP dapat digunakan untuk menganalisis penyebab klaim BPJS yang tertunda di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Pada variabel *Context*, indikator yang berpengaruh meliputi kesalahan pengodean diagnosis, kesalahan pengodean prosedur tindakan, dan ketiksesuaian administrasi klaim. Temuan penelitian lain juga mengungkapkan bahwa penyebab *pending* klaim terutama disebabkan oleh aspek administrasi, aspek coding, dan aspek medis [11]

Pada variabel *Input*, faktor yang mempengaruhi meliputi kelengkapan resume medis, penggunaan checklist untuk kelengkapan administrasi, kepatuhan terhadap PNPk, kesesuaian pemeriksaan penunjang, kelengkapan dokumentasi rekam medis, kesesuaian terapi, evaluasi PNPk, ketepatan diagnosis utama, penggunaan kode diagnosis dan prosedur, pelatihan petugas coding, dan konfirmasi koder kepada DPJP apabila ditemukan ketidaksesuaian. Selain mempunyai

pengaruh terhadap variabel *Process* dengan nilai koefisien (0,794), juga memiliki nilai efek tertinggi ($f^2 = 1,889$). Hasil ini menggambarkan bahwa variabel *Input* mempunyai dampak tertinggi dalam model penelitian CIPP, karena menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan pengajuan klaim BPJS. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Urrahmah pada tahun 2025 menunjukkan bahwa ketepatan coding dan kelengkapan resume medis menjadi faktor utama dalam kelengkapan klaim BPJS [12].

Sedangkan pada variabel *Process* faktor indikator yang berpengaruh seperti ketersediaan kebijakan tentang klaim BPJS, target waktu penyelesaian klaim, monitoring angka *pending* klaim, pembaruan kebijakan sesuai regulasi BPJS, keselarasan kebijakan dengan sistem pembayaran INA-CBG, pelaksanaan pengajuan klaim sesuai SOP, dan tindak lanjut *pending* klaim secara tepat waktu. Hasil ini relevan dengan hasil penelitian lain bahwa prosedur pelaksanaan klaim berpedoman pada kebijakan pemerintah, Perjanjian Kerjasama, bisnis proses BPJS, dan SOP rumah sakit. Namun kenyataannya implementasi masih belum maksimal yang dikarenakan masih ditemukan ketidaklengkapan berkas klaim, keterlambatan pengajuan klaim, ketidaktepatan waktu penyelesaian, atau klaim yang ditunda karena kesalahan dalam proses verifikasi memerlukan pengawasan dan tindak lanjut, serta kebijakan BPJS, dan SOP rumah sakit [13].

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penurunan jumlah *pending* klaim BPJS memberikan pengaruh positif terhadap kinerja dan operasional rumah sakit. Pada variabel *Product*, indikator dengan nilai *loading factor* tertinggi (0,894) adalah peningkatan ketepatan pengodean, kemudian diikuti oleh perbaikan kelengkapan administrasi berkontribusi pada penurunan jumlah *pending* klaim BPJS. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan kualitas coding, kelengkapan dokumentasi rekam medis, dapat mempercepat proses verifikasi internal rumah sakit. Dampak dari kondisi tersebut adalah meningkatnya efektivitas pengelolaan klaim serta percepatan penerimaan pembayaran dari BPJS Kesehatan. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa perbaikan administrasi klaim, perbaikan kualitas pengodean melalui verifikasi internal dapat mengurangi *pending* klaim, mempercepat verifikasi berkas klaim, dan stabilitas operasional rumah sakit [14].

Mengacu pada hasil penelitian, strategi perbaikan untuk meningkatkan kinerja pengelolaan klaim BPJS di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas variabel *Input* karena terbukti memberikan pengaruh paling dominan terhadap *Process*. Langkah yang dapat dilakukan meliputi penguatan kelengkapan administrasi klaim melalui penggunaan checklist dokumen, peningkatan kepatuhan tenaga kesehatan terhadap PNPK, memastikan ketepatan pada diagnosis utama serta ketepatan dalam pengodean ICD-10 dan ICD-9-CM, pelaksanaan pelatihan coding secara berkala, dan memperkuat koordinasi antara koder dan DPJP apabila ditemukan ketidaksesuaian dalam dokumentasi.

Pada variabel *Process*, rumah sakit perlu menjaga agar kebijakan rumah sakit tentang klaim BPJS dan SOP pengelolaan klaim BPJS selalu diperbarui sesuai dengan kebijakan terbaru dari BPJS Kesehatan. Selanjutnya dilakukan pengawasan dan evaluasi klaim secara rutin, sehingga nantinya mampu mengurangi jumlah *pending* klaim BPJS di rumah sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya. Penelitian Irmawati tahun 2024 juga merekomendasikan bahwa rumah sakit harus memperbaharui SOP secara berkala, monitoring terhadap kelengkapan berkas klaim, dan evaluasi berkelanjutan terhadap proses klaim BPJS untuk mengurangi *pending* klaim di rumah sakit [15].

Dengan memperkuat sinergi antara komponen *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product*, efektivitas pengelolaan klaim BPJS dapat ditingkatkan sehingga angka *pending* klaim dapat ditekan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini mendukung pendekatan evaluasi CIPP yang menekankan pentingnya keterkaitan antara identifikasi masalah, kesiapan sumber daya, kualitas pelaksanaan, dan capaian program dalam menentukan keberhasilan suatu program.

IV. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Context*, *Input* dan *Process* berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap tahapan berikutnya dalam model CIPP. *Context* berpengaruh terhadap *Input* ($\beta = 0,427$; $p = 0,001$), sedangkan *Input* menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi *Process* ($\beta = 0,794$; $p = 0,001$). Pengaruh *Context* terhadap *Process* terutama ditunjukkan oleh kelengkapan dokumentasi, kepatuhan terhadap peraturan dan PNPK, ketepatan diagnosis utama, dan akurasi pengodean.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian dan RSUD Bhakti Dharma Husada serta Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

REFERENSI

[1] A. B. Alfianah, "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang," 2024, <https://sipora.polije.ac.id/id/eprint/31005>

[2] 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.

- [3] Universitas Sriwijaya and R. H. Safitri, "Analisis Laporan Arus Kas sebagai Dasar Pengukuran Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (studi kasus pada RSUD di Sumatera Selatan)," *J. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 125–135, Dec. 2017, doi: 10.24964/ja.v5i2.283.
- [4] W. A. Santiasih, A. Simanjorang, and B. Satria, "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Di RSUD DR.RM Djoelham Binjai," vol. 7, no. 2, 2021.
- [5] 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.
- [6] P. L. R. Ais and A. Akhiruddin, "Analisis Pending Claim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan pada Rumah Sakit Petrokimia Gresik," *MES Manag. J.*, vol. 3, no. 3, Dec. 2024, doi: 10.56709/mesman.v3i3.615.
- [7] Y. A. Jabbar, "Analisis Penyebab Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi Swasta Dan Pengaruhnya terhadap Arus Kas Rumah Sakit JIH," 2025.
- [8] N. Heryani and E. Purwaningsih, "Analisis Pengisian Form INA-CBG's Terhadap Pending Klaim BPJS Di Rumah Sakit Siaga AL Munawwarah Samarinda".
- [9] 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.
- [10] D. A. N. Sari and C. Cholifah, "Decoding Health Care Complexity with Investigating Pending Claims in Indonesia," *J. Islam. Muhammadiyah Stud.*, vol. 6, no. 1, Feb. 2024, doi: 10.21070/jims.v6i1.1601.
- [11] M. R. Aisy, Elfi, T. Subianto, and F. D. Rahmawati, "Analisis Pending Klaim Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sumber Hurip Kabupaten Cirebon Tahun 2025," *J. Kesehat. SAINS DAN Teknol. JAKASAKTI*, vol. 4, no. 1, pp. 34–41, May 2025, doi: 10.36002/js.v4i1.3805.
- [12] M. S. Yulianti and H. Urrahmah, "Analisis Kelengkapan Resume Medis dan Akurasi Koding Terhadap Ketepatan Klaim BPJS Di RSUD Provinsi NTB Tahun 2024," *JUKEJ J. Kesehat. Jompa*, vol. 4, no. 1, pp. 336–342, Jun. 2025, doi: 10.57218/jkj.Vol4.Iss1.1561.
- [13] N. Ramadanis, W. T. Yuliza, and G. Gusrianti, "Analisis Pelaksanaan Prosedur Klaim Rumah Sakit Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang X," *JIK J. ILMU Kesehat.*, vol. 8, no. 2, p. 394, Nov. 2024, doi: 10.33757/jik.v8i2.1168.
- [14] Yastori and N. F. Khumaira, "Analysis Of Pending Claims As a Basis For Designing An Internal Coding Audit Application In A Hospital," *J. Hosp. Adm. Manag.*, vol. 6, no. 1, pp. 91–102, Jun. 2025, doi: 10.54973/jham.v6i1.795.
- [15] I. M. Irma, "Kebijakan dan Pending Klaim JKN di Rumah Sakit X," *J. Rekam Medis Manaj. Infomasi Kesehat.*, vol. 4, no. 2, pp. 34–38, Dec. 2024, doi: 10.53416/jurmik.v4i2.201.

