

Latar Belakang : Berdasarkan observasi pelaksanaan pengajuan klaim BPJS rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo masih ditemukan klaim yang mengalami *pending*. Data Bulan Oktober – Desember 2022 berkas yang mengalami *pending* sebanyak 114 dari 1.482 berkas yang diajukan. Banyaknya berkas *pending* ini berdampak pada pelaksanaan pengajuan klaim di bulan berikutnya, karena *coder* harus melakukan revisi dari berkas klaim yang mengalami *pending*.

Tujuan : Mendeskripsikan gambaran alur proses klaim BPJS rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo dan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab penundaan pengajuan klaim BPJS rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo.

Metode : Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian etnografi. Subjek dalam penelitian ini adalah *coder* dan petugas verifikator medis. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu berkas klaim BPJS rawat inap Bulan Oktober – Desember 2022. Metode pengumpulan data dengan teknik wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Keterbatasan penelitian yang ditemukan yaitu penelitian hanya dilakukan di instalasi penjaminan dan pembiayaan.

Hasil : Faktor yang menyebabkan penundaan pengajuan klaim diantaranya sering terjadi pergantian verifikator, kurangnya pengalaman petugas, KHS belum *terbridging* sempurna dengan E-Klaim, ketidaklengkapan berkas klaim, perbedaan persepsi *coder* dengan verifikator BPJS dan belum ada anggaran untuk penunjang operasional.

Kesimpulan : Alur pengajuan klaim BPJS rawat inap di RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo sudah sesuai dengan pedoman Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim dan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci : Klaim BPJS, Rawat Inap, Pending, *Fishbone*, 5M

Background : *Based on observations of the implementation of inpatient BPJS claims at RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo still found pending claims. Data for October - December 2022 pending files were 114 of the 1,482 files submitted. The large number of pending files has an impact on the implementation of claim submissions in the following month, because the coder must revise the pending claim files.*

Objective : *Describe the description of the flow of the inpatient BPJS claim process at Ir. Soekarno Sukoharjo and identify the factors causing delays in submitting BPJS inpatient claims at RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo.*

Methods : *The reasearch method was qualitative method research type with used ethnographic research design. The reasearch subject in this study were coders and medical verifiers. The object of research in this study is the BPJS inpatient claim file for October – December 2022. The data collection method uses interview techniques, documentation studies and observation. The limitations of the research found were that the research was only carried out in guarantee and financing installations.*

Results : *Factors causing delays in submitting claims include frequent changes in verifiers, inexperience of officers, KHS has not been perfectly bridging with E-Claims, incomplete claim files, differences in perceptions of coders and BPJS verifiers and there is no budget for operational support.*

Conclusion : *The flow of submitting BPJS inpatient claims at RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo complies with the Claim Verification Technical Guidelines guidelines and applicable regulations.*

Keyword : *BPJS Claims, Hospitalization, Pending, Fishbone, 5M*