MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN RAWAT INAP BERDASARKAN TEORI LAWRENCE GREEN DI RSUD KOTA SALATIGA

Norma Pratiwi Widiastuti[1*], Rizka Licia[2*], Sri Wulandari[3]
[12]Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta
Surakarta, Indonesia

E-mail: normawidiastuti20@gmail.com

Abstract

The BPJS Kesehatan claim process at the Salatiga City Regional General Hospital (RSUD) encountered obstacles involving 338 pending claims during the second quarter of 2025, with medical issues being the primary cause (56.80%). This descriptive qualitative study aimed to analyze the factors contributing to inpatient claim delays using Lawrence Green's theory, which encompasses predisposing, enabling, and reinforcing factors. The study involved seven claim management staff members selected via total sampling. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document review, and subsequently analyzed thematically. Regarding predisposing factors, it was found that staff educational backgrounds and limited training influenced the accuracy of the claim management process. Concerning enabling factors, facilities and Standard Operating Procedures (SOPs) were deemed adequate; however, infrastructure issues—specifically network instability—contributed to claim delays. As for reinforcing factors, the study revealed that claim management evaluations remained reactive and informal, whereas rewards were distributed fairly in the form of remuneration. Overall, claim delays were influenced by predisposing factors (limited staff competence and training), enabling factors (system and facility constraints), and reinforcing factors (suboptimal evaluation processes). It is recommended that the hospital continue to enhance staff competence and training, strengthen facility and system support for claim management, and develop more structured and periodic performance evaluations.

***Keywords**: BPJS Health, Lawrence Green, Pending Claims, Inpatient Care, Salatiga City Hospital*

Abstrak

Proses pencairan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Kota Salatiga mengalami hambatan berupa 338 dokumen klaim pending pada Triwulan II tahun 2025, yang didominasi oleh masalah medis (56,80%). Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab pending klaim rawat inap berdasarkan Teori Lawrence Green yang meliputi faktor predisposisi, pendukung, dan penguat. Informan

Article history
Received: Agustus 2026
Reviewed: Agustus 2026
Published: Agustus 2026
Plagirism checker no 234.8576

Copyright : Author
Publish by : Nutricia



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

penelitian berjumlah 7 petugas pengelolaan klaim yang dipilih melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada faktor predisposisi, ditemukan bahwa latar belakang pendidikan dan keterbatasan pelatihan menjadi faktor yang diduga berkontribusi terhadap ketelitian petugas dalam proses pengelolaan klaim. Pada faktor pendukung, sarana dan SOP dinilai memadai, namun terdapat kendala pada prasarana berupa instabilitas jaringan yang menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap pending klaim. Pada faktor penguat, evaluasi pengelolaan klaim masih bersifat reaktif dan informal, sedangkan pemberian reward telah dilakukan secara merata dalam bentuk remunerasi. Secara keseluruhan, pending klaim dipengaruhi oleh faktor predisposisi berupa keterbatasan kompetensi dan pelatihan petugas, faktor pendukung berupa kendala sistem dan sarana, serta faktor penguat berupa evaluasi yang belum optimal. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi dan pelatihan petugas secara berkelanjutan, memperkuat dukungan sarana dan sistem dalam proses pengelolaan klaim, serta mengembangkan evaluasi kinerja yang lebih terstruktur dan periodic.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Lawrence Green, *Pending* Klaim, Rawat Inap, RSUD Kota Salatiga.

PENDAHULUAN

Pendahuluan: Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggara program JKN memberlakukan sistem proses verifikasi klaim yang ketat sebagai langkah untuk mengendalikan biaya pelayanan kesehatan serta mencegah terjadinya *fraud* melalui program Jaminan Kesehatan Nasioanl (JKN) (Pranggoro et al. 2025). Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk menjamin seluruh masyarakat Indonesia memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan berkelanjutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Dalam sistem ini, INA-CBG's (*Indonesian Case Base Groups*) digunakan sebagai mekanisme pembayaran prospektif dimana besaran tarif pelayanan kesehatan telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kelompok kasus dan tingkat keparahan, sehingga pembayaran tidak didasarkan pada biaya riil pelayanan yang dikeluarkan rumah sakit (Pranggoro et al. 2025). Konsekuensi dari sistem pembayaran prospektif ini adalah tingginya ketergantungan pada ketepatan data medis, kelengkapan berkas administratif, serta akurasi pengkodean diagnosis dan tindakan dalam proses klaim sehingga apabila hal tersebut tidak dipenuhi maka akan menyebabkan *pending* klaim (Pranggoro et al. 2025)Faktor dominan yang menjadi penyebab keterlambatan proses klaim yakni Ketidaktepatan data medis, kurangnya kelengkapan berkas administratif, serta lemahnya koordinasi internal (Pranggoro et al. 2025).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

RSUD Kota Salatiga sebagai rumah sakit rujukan daerah turut menghadapi tantangan serupa. Fenomena yang sering muncul, proses klaim BPJS rawat inap kerap mengalami penundaan (*pending*). Data yang diperoleh dari wawancara bersama petugas *coding* RSUD Kota Salatiga yang dilakukan pada tanggal 14 Desember 2025 yang menunjukkan bahwa meskipun pengajuan klaim selalu dilakukan tepat waktu yakni sebelum tanggal 10 pada bulan berikutnya, *pending* klaim tetap terjadi setiap bulan. Dalam pelaksanaan klaim, RSUD Kota Salatiga telah menggunakan aplikasi SIMRS "Medify" sebagai sistem pengelolaan data dan informasi pasien yang telah terintegrasi antarunit kerja dan instalasi pelayanan rawat inap semenjak bulan juni 2025 sampai sekarang.

Tabel 1. 1.Data *Pending* Klaim Rawat Inap Triwulan II Tahun 2025

Data *Pending* Klaim Rawat Inap Triwulan II Tahun 2025					
No	Bulan	Pengelompokan Aspek			Jumlah *Pending*
		Administrasi	Koding	Medis	
1	April	30	19	67	116
2	Mei	29	21	97	147
3	Juni	22	27	28	75
total		79	67	192	338

Sumber: Data Primer, 2026

Merujuk pada klasifikasi klaim *pending* yang tercantum dalam berita acara kesepakatan bersama terkait panduan tata laksana solusi klaim INA-CBG's, ditemukan persentase *pending* berdasarkan aspek administrasi sebesar 23,67% dengan penyebab pengembalian seperti belum mencentang kecelakaan lalu lintas ganda, ketidaksesuaian biling antara data pelayanan yang tercantum dengan data pelayanan yang diajukan, dan kesalahan dalam pengisian hak kelas rawat inap, pada aspek koding sebesar 19,53% dengan alasan seperti ketidaksesuaian dalam mencantumkan diagnosis utama terhadap pelayanan yang diberikan, dan aspek Medis sebesar 56,80% dengan alasan pengembalian seperti ketidaksesuaian tatalaksana medis dan pemeriksaan penunjang dengan diagnosis utama maupun sekunder, serta indikasi rawat inap yang tidak terdokumentasi secara jelas atau tidak memenuhi kriteria medis. Kondisi ini terjadi secara berulang hampir setiap bulan, petugas harus melakukan koreksi ulang yang menyebabkan peningkatan beban kerja sehingga memicu terjadinya lembur di luar jam kerja resmi, yang berakibat pada tertundanya penyelesaian tugas serta keterlambatan pencairan dana klaim, selain itu juga mengganggu kestabilan operasional arus kas (*cash flow*) rumah sakit. Permasalahan tersebut menjadi bukti adanya kelemahan dalam proses pengelolaan klaim, baik dari aspek administrasi, koding, maupun Medis secara keseluruhan (Zalukhu and Permanasari 2025).

Di RSUD Kota Salatiga kejadian penundaan (*pending*) klaim BPJS Kesehatan untuk pasien erat kaitannya dengan kinerja petugas saat proses pengajuan. Salah satu contohnya adalah kesalahan koder dalam memahami instruksi pengodean kombinasi yang tercantum pada ICD-10. selain itu juga ditemukan kasus adanya tindakan AV shunt tanpa disertai komorbiditas yang relevan tetap ditagihkan sebagai rawat jalan lanjutan (RTJL), verifikator internal tidak melakukan pengecekan secara detail, dan DPJP tidak teliti dalam mengisi indikasi pasien dengan jelas. Dalam memahami permasalahan berdasarkan aspek-aspek tersebut, peneliti melakukan analisis menggunakan teori perilaku Lawrence Green. Dalam Notoadmojo (2014) dijelaskan bahwa perilaku perilaku atau proses dalam sistem Kesehatan dipengaruhi oleh tiga faktor yakni Faktor Predisposisi (*predisposing factor*), faktor pendukung (*enabling factor*), faktor Penguat (*reinforcing factor*) (Wijaya, Wikansari, and Ariani 2023).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

RSUD Kota Salatiga Pada faktor predisposisi (*predisposing factor*) yakni tidak seluruh petugas memiliki latar belakang tenaga Kesehatan. Penelitian (Ariga 2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan linear antara latar belakang akademik serta pemahaman seseorang dengan tindakan mereka; dalam hal ini, peningkatan jenjang pendidikan dan wawasan akan mendorong terbentuknya perilaku yang baik. Kelalaian petugas dalam penginputan data menyebabkan *pending* klaim.

Faktor pendukung (*enabling factors*) disebabkan karena *software* yang digunakan sering *erorr* dan mengalami *downtime* sehingga ada kemungkinan gangguan pada informasi yang diupload pada SIMRS, tidak dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kejadian *pending* klaim di rumah sakit tersebut (Wijaya, Wikansari, and Ariani 2023). Penelitian (Ariga 2022) mengemukakan bahwa suasana kerja yang suportif disertai ketersediaan sarana prasarana yang lengkap secara signifikan memengaruhi motivasi petugas, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja atau perilaku.

Faktor penguat (*reinforcing factor*) ditemukan bahwa sudah dilakukan evaluasi namun *pending* klaim masih terjadi dengan alasan pengembalian yang selama triwulan II Tahun 2025 tersebut. Evaluasi mempunyai kontribusi krusial dalam mengarahkan karakteristik kerja staf. Sebab, proses peninjauan ini berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur sejauh mana ketepatan pelaksanaan tugas terhadap standar operasional yang berlaku. (Noormilasari, Handayani, and Raudah 2025). Proses ini membantu mengungkap kesalahan, kekurangan, serta kendala yang muncul selama kegiatan kerja, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Selain sebagai alat penilaian, evaluasi juga berfungsi sebagai umpan balik yang mendorong petugas untuk bekerja lebih cermat, disiplin, dan bertanggung jawab. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dan objektif akan berkontribusi dalam meningkatkan profesionalisme dan efektivitas perilaku kerja petugas sesuai dengan tujuan organisasi.

Penelitian mengenai *pending* klaim BPJS telah banyak dilakukan, namun sebagian besar hanya mengidentifikasi faktor administratif dan teknis. Penelitian ini menggunakan pendekatan Teori Lawrence Green untuk menganalisis faktor perilaku petugas yang berkontribusi terhadap kejadian *pending* klaim berdasarkan faktor predisposisi, pendukung, dan penguat. Penelitian ini diharapkan mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai faktor-faktor utama yang memicu terjadinya *pending* klaim, sehingga rumah sakit dapat merumuskan strategi perbaikan yang berbasis bukti (*evidence-based*). Hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu meningkatkan ketepatan pengajuan klaim, serta mendukung keberlanjutan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Salatiga. Melihat urgensi dari permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Berdasarkan Teori Lawrence Green di RSUD Kota Salatiga"

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian: Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Creswell (2014) merupakan proses dalam eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial maupun kemanusiaan. Data yang dihasilkan dapat berupa teks atau sebuah narasi yang dianalisis secara tematik (Noormilasari, Handayani, and Raudah 2025). Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menangkap dan menganalisis bagaimana perilaku petugas di RSUD Kota Salatiga dalam memaknai, merasakan, dan menjalankan praktik terkait proses pengelolaan klaim BPJS Kesehatan dan rekam medis, sehingga dapat diperoleh pemahaman kontekstual mengenai akar masalah. Dalam penelitian ini peneliti ingin memahami makna-makna perilaku petugas yang

berkontribusi terhadap kejadian *pending* klaim di RSUD Kota Salatiga.

Metode yang digunakan yakni deskriptif. Metode pendekatan ini bertujuan untuk menemukan fakta-fakta dengan penafsiran yang tepat. Penelitian ini berfokus pada pengkajian berbagai permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan klaim termasuk kecenderungan atau bentuk permasalahan yang muncul secara berulang. Penelitian ini juga bermaksud untuk mengeksplorasi hubungan kausalitas antara tindakan, sikap, pandangan, serta mekanisme yang sedang berlangsung terhadap implikasi dari suatu fenomena. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menggambarkan objek atau subjek penelitian secara sistematis dan faktual sesuai dengan kondisi yang sebenarnya (Syahrizal and Jailani 2023). Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode observasi, dokumentasi, serta wawancara mendalam (*in-depth interview*). Selanjutnya, data yang telah terhimpun dibedah menggunakan teknik analisis tematik guna memetakan kategori, tema, dan pola-pola yang muncul.

Objek penelitian ini adalah data *pending* klaim selama Triwulan IV Tahun 2025 di RSUD Kota Salatiga. Populasi dalam objek penelitian ini adalah seluruh berkas *Pending* klaim selama Triwulan IV Tahun 2025 sebanyak 525 dokumen *Pending* klaim. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*. Pemilihan sampel difokuskan pada Triwulan IV karena periode tersebut memiliki frekuensi pengajuan berkas tertinggi. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh total sampel sebanyak 525 berkas *pending* klaim. Subjek dalam penelitian ini adalah informan yang berasal dari petugas pengelolaan klaim rawat inap di RSUD Kota Salatiga. Populasi dalam penelitian ini yakni 7 petugas yakni 4 petugas verifikasi berkas klaim rawat inap, 2 petugas koding rawat inap, dan 1 verifikator internal. Sampel dalam subjek penelitian diambil menggunakan Teknik *total sampling* dimana peneliti menggunakan seluruh populasi sebagai analisis penelitian yakni 7 petugas pengelolaan klaim rawat inap yang terdiri dari 4 petugas Verifikasi berkas klaim, 2 petugas koding rawat inap, dan 1 dokter verifikator internal yang secara langsung berkontribusi dalam proses klaim di RSUD Kota Salatiga

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

HASIL DAN PEMBAHASAN:

A. Menganalisis faktor predisposisi yang berkontribusi terhadap *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di RSUD Kota Salatiga.

1. Pendidikan

Tingkat pendidikan tenaga kesehatan pada petugas verifikasi klaim BPJS rawat inap di RSUD Kota Salatiga belum memenuhi kualifikasi sesuai Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 Pasal 9 ayat (1), yang menegaskan bahwa tenaga kesehatan wajib memiliki kualifikasi pendidikan minimal diploma III Kesehatan. Petugas RSUD Kota Salatiga berlatar belakang Pendidikan SMK manajemen, S1 Ekonomi, S1 Ilmu Komunikasi, dan S1 Akuntansi. Latar belakang pendidikan non kesehatan ditemukan menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap keterbatasan pemahaman teknis petugas dalam proses klaim seperti, nomor SEP Pasien, dan berkas penunjang yang harus dilengkapi dalam berkas klaim, Temuan pada penelitian ini mengonfirmasi teori Lawrence Green menyatakan semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi sehingga semakin banyak juga pengetahuan yang dimiliki. Penelitian lain menemukan bahwa salah satu faktor yang menghambat dan menjadi penyebab pengembalian klaim terdapat pada ketelitian petugas (Putri et al. 2023). Semakin tinggi Pendidikan seseorang, maka akan semakin luas pula wawasan yang ia miliki (Febianti et al. 2023). Selain itu penelitian lain menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit X Kota Makassar oleh (Rahmilah 2025). Pengetahuan yang luas membantu petugas untuk memahami prosedur dengan lebih mudah, sehingga mereka dapat berperilaku lebih baik, teliti, dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Maka dari itu Kesenjangan antara tuntutan fungsional verifikasi klaim dan realitas kualifikasi pendidikan petugas di RSUD Kota Salatiga merupakan urgensi yang harus segera diatasi melalui sinkronisasi kebijakan internal dengan regulasi nasional.

2. Pengetahuan

Pengetahuan petugas pengelolaan klaim di RSUD Kota Salatiga menunjukkan bahwa petugas verifikasi berkas klaim belum cukup baik dalam memahami regulasi terkait klaim BPJS, terbukti dari ketergantungan informasi dari kepala koordinator klaim yang termasuk dalam ketidaktelitian petugas. Dalam teori Lawrence Green menyatakan bahwa pendidikan yang tinggi akan membuat seseorang semakin luas pengetahuannya. Penelitian lain yang juga menegaskan bahwa perilaku kerja petugas sangat dipengaruhi oleh aspek pengetahuan yang dimilikinya (Faghfirlia et al. 2022). Kompetensi fundamental mencakup pengetahuan, motif, watak, dan konsep diri merupakan determinan utama kinerja, yang kemudian diperkuat oleh pengalaman kerja melalui penguasaan teknis, durasi terbang, serta kecakapan dalam mitigasi masalah (Afi, Setyowati, and Umamy 2026). Petugas verifikasi berkas klaim mampu memahami prosedur pengajuan klaim dengan cukup baik. Ketidakkonsistenan antara pemahaman dan tindakan ini menjadi menarik jika dikaitkan dengan pendapat Notoatmodjo (2014) mengenai pengetahuan sebagai domain esensial dalam pembentukan perilaku. Oleh karena itu ketidakkonsistenan antara pemahaman teoretis dan tindakan di lapangan ini membuktikan bahwa penguasaan regulasi yang dangkal merupakan risiko sistemik yang secara langsung berkontribusi pada angka *pending* klaim di rumah sakit.

B. Menganalisis faktor pendukung yang berkontribusi terhadap *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di RSUD Kota Salatiga.

1. Sarana

Implementasi *bridging* antara SIMRS dan INA-CBGs di RSUD Kota Salatiga yang dimulai pada bulan Juni 2025 membawa perubahan besar dari metode konvensional ke digital.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

Sebelum integrasi ini dilakukan, petugas harus mencari berkas rekam medis secara manual di ruang *filing*, sebuah proses yang tidak efisien dan rentan memicu ketidaktelitian akibat beban kerja yang tidak maksimal. Transisi ini juga sempat diwarnai kendala operasional, di mana perubahan fitur SIMRS secara mendadak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu membuat para petugas bingung. Sejalan dengan penelitian (Rahayu et al. 2025) dan (Devid et al. 2022), penerapan sistem INA-CBGs ini masih kerap terhambat oleh masalah teknis seperti gangguan jaringan dan *error* pada perangkat lunak, serta masalah SDM berupa rendahnya kepatuhan input data dan minimnya pelatihan bagi petugas. Oleh karena itu, strategi integrasi (*bridging*) antara SIMRS dan BPJS menjadi prioritas utama untuk mengatasi hambatan administratif tersebut. Dengan optimalisasi sistem terintegrasi dan peningkatan kualitas SDM, RSUD Kota Salatiga diharapkan dapat meningkatkan akurasi data serta mempercepat siklus klaim layanan kesehatan.

Pelatihan petugas pengelola klaim berlum merata. KEPMENKES RI Nomor: HK.01.07/MENKES/312/2020 menjelaskan jika untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu dilatih secara berkesinambungan sejak awal pendidikan sampai bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan. Lawrence green menyatakan bahwa faktor pemungkin terdiri dari sumber daya dan keterampilan baru untuk membuat suatu tindakan. Kurangnya pelatihan berdampak pada munculnya perilaku-perilaku dari petugas yang dapat menyebabkan *pending* klaim BPJS rawat inap seperti petugas verifikasi berkas klaim yang lupa mencentang dan mengupload beberapa berkas, petugas koding yang salah meng-*entry* kode. Pelatihan bagi petugas klaim diperlukan untuk mengubah perilaku petugas menjadi lebih baik seperti pelatihan mengenai administrasi klaim dan pelatihan mengenai koding khusus klaim. Penelitian lain yang mengatakan pelatihan secara periodik menjadi urgensi strategis untuk mengoptimalkan kompetensi dan pengetahuan serta profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas operasional (Syahreza et al. 2024). Hasil penelitian lain menyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Winarno 2019).

2. Prasarana

Beban kapasitas (*bandwidth*) yang sering mengalami *downtime* pada saat jam pelayanan sibuk yaitu pagi hari. Jaringan yang tidak stabil dan perubahan fitur tanpa pemberitahuan membuat petugas harus menunda pekerjaannya lebih lama. Proses menunda inilah yang dapat menyebabkan *pending* klaim karena berkas yang ter-*upload* tidak konsisten. Dalam penanganannya petugas IT di RSUD Kota Salatiga masih terus memaksimalkan integrasi SIMRS dengan vendor melalui laporan keluhan. Teori Lawrence Green menyatakan ketiadaan sarana dapat menghambat partisipasi seseorang dalasm melakukan tindakan. Permasalahan jaringan yang tidak stabil dan perubahan fitur sistem di RSUD Kota Salatiga merupakan manifestasi nyata dari Faktor Pendukung (*Enabling Factors*). Penelitian lain menyatakan bahwa penguatan sarana teknologi informasi sangat diperlukan guna mengeliminasi gangguan teknis serta menjamin kelancaran sistem (Devid et al. 2022). Didukung hasil penelitian lain yang mengindikasikan bahwa keterbatasan infrastruktur, khususnya instabilitas konektivitas internet, menjadi hambatan signifikan yang mengganggu efektivitas implementasi SIMRS (Dinda Natasya Putri et al. 2024).

Kebutuhan prasarana komputer, printer dan scanner di RSUD Kota Salatiga sudah memadai dan berfungsi dengan baik. Menurut Lawrence Green, pembentukan perilaku yang diharapkan sangat bergantung pada ketersediaan fasilitas kerja yang memadai. Fasilitas tersebut pada dasarnya berfungsi sebagai faktor pendukung yang memungkinkan atau memfasilitasi petugas untuk mewujudkan tindakan yang sesuai dengan standar operasional. Penelitian lain menunjukkan bahwa, hambatan dalam proses klaim dana BPJS kesehatan meliputi berbagai

faktor kendala teknis pada sistem yang digunakan (Beleneti, Jusuf, and Aulia 2026). Ketersediaan komputer, printer dan scanner telah mendukung pelaksaanaan klaim di RSUD Kota Salatiga.

Implementasi *checklist* berkas klaim terkomputerisasi di RSUD Kota Salatiga telah memudahkan petugas karena dinilai lebih praktis. Dalam pelaksanaan *checklist* berkas klaim di RSUD Kota Salatiga menggunakan aplikasi *spreadsheet* Microsoft excel yang dinilai lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan checklist berbasis kertas. Lawrence green menyatakan fasilitas pada dasarnya berfungsi sebagai faktor pendukung yang memungkinkan atau memfasilitasi petugas untuk mewujudkan tindakan yang sesuai dengan standar operasional Notoatmodjo (2014). Berbeda dengan hasil penelitian lain yang menyatakan pemakaian Microsoft excel sebagai sarana *checklist* masih memiliki berbagai kekurangan seperti rawan kesalahan input, duplikasi data, kesulitan dalam pelacakan histori, serta lambatnya proses pelaporan (Fazrin 2026). Hasil penelitian lain berhasil mentransformasi proses pemantauan kepatuhan mitra BPJS Ketenagakerjaan dari metode manual berbasis Excel menjadi sistem *checklist* digital berbasis web (Fazrin 2026). Dengan menggunakan metode *Waterfall* dan arsitektur MVC (PHP/CodeIgniter & MySQL), sistem ini terbukti mampu mengeliminasi risiko kesalahan input serta duplikasi data. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem berfungsi optimal dalam menyediakan pelaporan *real-time* yang aman dan terintegrasi, yang secara signifikan meningkatkan efisiensi, akurasi, serta transparansi operasional dibandingkan prosedur sebelumnya. Untuk mencapai standar operasional yang benar-benar akurat, RSUD Kota Salatiga perlu melangkah lebih jauh dari sekadar penggunaan Excel. Fasilitas yang "memungkinkan" perilaku profesional seharusnya adalah sistemp yang terintegrasi penuh, sehingga risiko kesalahan input dapat dieliminasi secara sistematis. Penggunaan *checklist* berbasis website dapat menjadi alternatif pengembangan sistem untuk mengurangi risiko kesalahan input data.

RSUD Kota Salatiga telah menerapkan penggunaan ICD-9 CM dan ICD-10 CM berbasis buku dan elektronik. Keberadaan dua versi ICD ini telah membantu petugas dalam menyelesaikan proses pengelolaan klaim. Lawrence green menyatakan fasilitas pada dasarnya berfungsi sebagai faktor pendukung yang memungkinkan atau memfasilitasi petugas untuk mewujudkan tindakan yang sesuai dengan standar operasional Notoatmodjo (2014). Oleh karena itu, pemantauan versi ICD perlu dipastikan secara berkala. Sinkronisasi antara versi elektronik dan buku fisik dapat memperkuat akurasi data klaim melalui mekanisme verifikasi silang yang lebih mudah diakses sehingga dapat mendukung proses pelaksanaan klaim.

3. *Standard Operational Procedure* (SOP)

RSUD Kota Salatiga dalam melakukan prosedur pengajuan klaim telah memiliki beberapa SOP yang mengatur segala aktivitas pelaksanaan klaim biaya pelayanan BPJS. SOP termasuk salah satu faktor pendorong yang memperkuat atas terjadinya suatu perilaku tertentu. Menurut teori Lawrence Green faktor-faktor pendorong merupakan faktor dari luar individu, ketersediaan SOP bagi petugas akan memperkuat terbentuknya perilaku Notoatmodjo (2014). Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang mengatakan jika ketersediaan *Standard Operational Procedure* (SOP) akan membantu mendukung perilaku petugas dan akan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (Dzakirah et al. 2023). Penelitian lain menunjukkan bahwa keterlambatan verifikasi klaim salah satunya adalah belum terdapat SOP mengenai klaim BPJS dan hanya menggunakan MOU (Nugroho P 2022). Berdasarkan hasil identifikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa di RSUD Kota Salatiga telah mempunyai SOP pendaftaran pasien sehingga mendukung proses pelaksanaan klaim.

C. Menganalisis faktor penguat (Evaluasi, *Reward*) yang berkontribusi terhadap *pending* klaim

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

BPJS Kesehatan rawat inap di RSUD Kota Salatiga.

1. Evaluasi
   RSUD Kota Salatiga belum menerapkan evaluasi secara terjadwal. Ketidakkonsistenan jadwal evaluasi yang dilaporkan oleh sebagian besar informan mengindikasikan bahwa proses ini belum sepenuhnya terstandardisasi secara periodik, melainkan lebih bergantung pada munculnya hambatan teknis di lapangan. Sejalan dengan teori Lawrence Green meskipun petugas memiliki motivasi untuk bekerja baik dan mendapat dukungan atasan, perilaku organisasi yang bermutu tetap sulit tercapai karena faktor berupa sistem evaluasi yang rutin dan terstandar tidak tersedia bagi mereka. Meskipun demikian, terdapat temuan yang bertolak belakang dengan hasil penelitian yakni teori manajemen Frederick Taylor yang menekankan pada standardisasi kerja dan pengawasan ketat secara periodik untuk efisiensi. Pada penelitian ini fakta di lapangan jauh dari prinsip manajemen tersebut karena sifatnya yang reaktif, bukan terencana. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa Guna memastikan sistem berjalan secara berkelanjutan dalam meningkatkan manajemen klaim BPJS secara holistik, evaluasi rutin perlu dilaksanakan (Devid et al. 2022). Dari hasil analisis diatas lemahnya faktor penguat berupa standarisasi evaluasi telah menciptakan kesenjangan antara motivasi individu dengan output organisasi. Dalam hal ini kekonsistenan evaluasi berpengaruh terhadap *pending* klaim.

   Mekanisme evaluasi kinerja petugas klaim di RSUD Kota Salatiga saat ini masih bersifat informal, longgar, dan kondisional. Alih-alih menggunakan prosedur formal yang terstruktur, proses evaluasi lebih didominasi oleh komunikasi lisan dan diskusi mengenai hambatan teknis serta keluh kesah petugas setelah penyelesaian tugas. Teori Lawrence Green menyatakan meskipun petugas mungkin memiliki niat untuk bekerja baik dan mendapat dukungan atasan, perilaku organisasi yang bermutu tetap sulit tercapai karena faktor berupa sistem evaluasi yang rutin dan terstandar tidak tersedia bagi mereka. Sejalan dengan pemikiran lain penulis menegaskan bahwa evaluasi kinerja seharusnya tidak lagi dipandang sebagai sekadar ruang diskusi hambatan teknis, melainkan harus diposisikan sebagai instrumen strategis (Devid et al. 2022). Melalui proses ini, organisasi dapat menyusun program pengembangan sumber daya manusia yang terarah sebagai bagian dari upaya penguatan organisasi secara menyeluruh. Didukung hasil penelitian lain menggunakan metode multi faktor evaluation prosess dalam sistem penilaian kinerja dengan hasil Karyawan dengan kinerja terbaik dinilai dari perolehan total evaluasi tertinggi (Anwarsyah and Triyono 2024). Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa mekanisme evaluasi kinerja di RSUD Kota Salatiga yang masih bersifat informal dan kondisional menunjukkan adanya kekosongan pada aspek faktor penguat sehingga dapat menyebabkan *pending* klaim.

2. *Reward*
   Pemberian *reward* khusus terkait pengelolaan klaim di RSUD Kota Salatiga sudah merata berupa remunerisasi. *Reward* lebih berperan sebagai faktor motivasi umum pelaksanaan proses klaim. Sejalan dengan teori Lawrence green menyatakan bahwa faktor penguat yang memberikan penguatan sosial dapat bertransformasi menjadi faktor pemungkin jika diwujudkan dalam bentuk dukungan sosial yang nyata, Penelitian lain yang menunjukkan bahwa *reward* berdampak positif dan sangat berarti dalam meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan." (Devid et al. 2022). Hasil penelitian lain juga menjunjukkan bahwa penilaian kerja, Kinerja pegawai dipengaruhi secara kolektif oleh penerapan sistem penghargaan (*reward*) maupun hukuman (*punishment*) (Ghanitri and Lukman 2024). Oleh karena itu penulis menyatakan bahwa *reward* finansial memiliki batas efektivitas. *Reward* efektif untuk motivasi umum (disiplin), tetapi tidak otomatis meningkatkan aspek teknis (ketelitian) petugas dalam pengelolaan klaim di RSUD Kota Salatiga.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 23 No 4 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan Saran: Faktor yang berkontribusi terhadap *pending* klaim BPJS Kesehatan rawat inap di RSUD Kota Salatiga berdasarkan Teori Lawrence Green meliputi faktor predisposisi berupa minimnya pelatihan dan latar belakang pendidikan non-kesehatan petugas, faktor pendukung berupa instabilitas jaringan internet serta penggunaan lembar kontrol Excel yang berisiko kendati *bridging* SIMRS dan sarana fisik telah memadai, serta faktor penguat berupa mekanisme evaluasi kinerja yang masih reaktif dan tidak terstruktur meskipun skema insentif keuangan sudah memadai. kondisi ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas SDM, keandalan infrastruktur IT, dan kelembagaan evaluasi yang formal.

RSUD Kota Salatiga diharapkan dapat meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan yang berkelanjutan, melakukan evaluasi secara rutin dan terstruktur terhadap proses pengelolaan klaim, serta meningkatkan dukungan sarana dan sistem untuk menunjang ketelitian dan efektivitas pengelolaan klaim.

DAFTAR PUSTAKA

Afi, Hidayat, Trias Setyowati, And Septy Holisa Umamy. 2026. "Pengaruh Kompetensi , Pengalaman Karyawan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Tenaga Medis Puskesmas Kecamatan Bangsalsari." 1(1): 252–68.

Anwarsyah, Anwarsyah, And Gandung Triyono. 2024. "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penilaian Kinerja Karyawan Rumah Sakit Menggunakan Metode Multi Factor Evaluation Process." *Journal Of Computer System And Informatics (Josyc)* 5(2): 454–66.

Ariga, Selamat. 2022. "The Relationship Between Education Level And Knowledge Level With Healthy , Quality Life Behavior In The Home Environment." *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(3): 723–30.

Beleneti, Novelia, Herlina Jusuf, And Ulfa Aulia. 2026. "Analisis Hambatan Dalam Proes Klaim Dana BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo Analysis Of Obstacles In The BPJS Health Claims Process At Community Health Centers In Central City , Gorontalo City." *Jurnal Kolaboratif Sains* 9(2): 2485–93.

Devid, Leonard, Oktamianiza, Linda Handayuni, And Rahmawita. 2022. "Analisis Pelaksanaan Sistem INA-Cbgs Menggunakan Metode HOT-FIT Di RSUP Dr. M. Djamil Devid Leonard." *Devid Leonard Oktamianiza* (2): 295–302.

Dinda Natasya Putri, Sri Hajijah Purba, Khalisha Layana, And Khoirunnisa Lubis. 2024. "Tantangan Dan Solusi Dalam Implementasi SIMRS Di Rumah Sakit Pemerintah Di Indonesia." *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)* 3(1): 13–22.

Dzakirah, Insani, Demiawan Rachmatta Putro Mudiono, Maya Weka Santi, And Erna Selviyanti. 2023. "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember." *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 4(3): 148–56.

Faghfirlia, Lutvia Dini, Kholis Ernawati, Andri Gunawan, And Rita Komalasari. 2022. "Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Dalam Pengelolaan Sampah Medis Di Indonesia: Tinjauan Sistematika Review Dan Menurut Pandangan Islam The Relationship Between Knowledge And Attitudes With The Behavior Of Health Workers In M." *Junior Medical Jurnal* 1(3).

Fazrin, Bintang Maulana. 2026. "Sistem Checklist Pengecekan Kepatuhan Mitra Kerjasama Terhadap Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan." *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Komputer* 5(1): 374–83.

Febianti, Agilia, M Shulthoni, Muhamad Masrur, And Muhammad Aris. 2023. "Pengalaman Kerja

Terhadap Produktivitas Kerja Di Indonesia." *Jurnal Sahmiyya* 2(1): 198–204.

Ghanitri, Elyana, And Hakim Lukman. 2024. "ANALISIS PENGARUH PENILAIAN KINERJA, REWARD, DAN PUNISHMENT TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA CV. SAPROTAN UTAMA DEMAK." *Jurnal Ekobis Dewantara* 7(1): 692–704.

Noormilasari, Ramona Handayani, And Siti Raudah. 2025. "Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Timur." *Jurnal Administrasi Negara* 6(2): 648–59. Http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Nugroho P, R. Haryo. 2022. "Analisis Penyebab Keterlambatan Verifikasi Klaim Bpjs Pada Pembiayaan Pasien Di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika." *Jurnal Permata Indonesia* 13(1): 43–53.

Pranggoro, Kukuh Et Al. 2025. "Peran Digitalisasi Dalam Pencegahan Fraud : Studi Pada Bpjs Rumah Sakit Swasta." *Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business (RIGGS)* 4(2): 1316–22.

Putri, Chaesya Isnaeni, Agya Osadawedya Hakim, Arum Astika Sari, And Gunawan. 2023. "Analisis Kendala Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Majenang." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 13 No 2: 225–32.

Rahayu, Pia Nur Artemisianing, Purwadhi, And Mira Veranita. 2025. "Strategi Optimalisasi Klaim JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung." *Jurnal Sosial Teknologi* 5(12): 4437–54.

Rahmilah, Mitha. 2025. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit X Kota Makassar." *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia* 2(3): 103–7.

Syahreza, Dina Sarah Et Al. 2024. "Mengoptimalkan Pengimplementasian Pelatihan Dan Pengembangan Pelayanan Tenaga Kerja Kesehatan Di RSUD Sawerigading." *Economic Reviews Journal* 3(3): 1177–88.

Syahrizal, Hasan, And M. Syahran Jailani. 2023. "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1(1): 13–23.

Wijaya, Risti Nila, Nurvita Wikansari, And Tri Ariani. 2023. "Analisis Pengembalian Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Kabupaten Bantul." *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia* 9(2): 120–26. Https://Ojs.Poltekkes-Malang.Ac.Id/Index.Php/JIKI/Article/View/4192.

Winarno, Mochammad Agus. 2019. "PENGARUH PELATIHAN, KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN LAZ PERSADA JATIM." *Jurnal Manajerial Bisnis* 8(5): 55.

Zalukhu, Linna Asni, And Vetty Yulianty Permanasari. 2025. "Scoping Review : Factors Causing Claim Pending In Indonesian Hospitals." *Jurnal Health Sains* 6(9): 252–62.