

HALAMAN RINGKASAN

Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Klaim *Pending* Pasien BPJS Kesehatan Rawat Inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, Nur Fitri Rosmayanti, NIM G41221821, tahun 2023, D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Muhammad Yunus, S.Kom., MKom (Pembimbing 1), Asep Supriatna, S.ST. RMIK (Pembimbing 2)

Pelaksanaan program JKN di Rumah Sakit menerapkan sistem pembiayaan Indonesia Case Base Groups (INA-CBGs), dengan sistem INA-CBGs maka rumah sakit harus melakukan pengajuan klaim untuk memperoleh penggantian biaya pelayanan kesehatan. Rumah Sakit yang mengadakan kerjasama dengan BPJS Kesehatan berhak melakukan penagihan klaim secara kolektif setiap bulannya atas biaya pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa berkas klaim rawat inap yang mengalami *pending* klaim di RSUP Dr. Hasan Sadikin sebesar 14,41%. Hal ini tidak sesuai dengan standar rumah sakit yaitu klaim BPJS harus terklaim 100%.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai faktor – faktor yang menyebabkan *pending* klaim rawat inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan menggunakan teori kinerja Gibson. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan memaparkan hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan dibandingkan dengan teori yang ada.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini berdasarkan faktor individu yang menyebabkan klaim *pending* adalah pada variabel pelatihan, belum semua petugas coding mengikuti pelatihan khusus coding dan ada ketidaksesuaian terkait pelatihan yang diikuti. Sementara itu latar belakang dan pengalaman pendidikan sudah sesuai dan tidak menjadi penyebab terjadinya klaim *pending*. Faktor organisasi yaitu variabel kepemimpinan, sarana dan prasarana sudah sesuai dan tidak menjadi penyebab klaim *pending*. Faktor sumber daya sudah baik karena dibagian klaim rawat inap sarana dan prasarana sudah tersedia dan memadai. Faktor psikologi tidak menjadi penyebab terjadinya klaim *pending* karena petugas coding telah mendapatkan reward atas pencapaian kinerjanya.