

RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang, Ade Irma Ristanti, NIM G41200366, Tahun 2023, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, dr. Novita Nuraini, M.A.R.S (Pembimbing)

Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan salah satunya adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan pada masyarakat melalui fasilitas pelayanan Kesehatan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara resmi ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sejak 1 Januari 2014. Untuk menyelenggarakan program JKN maka pemerintah membentuk sebuah badan hukum yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. BPJS Kesehatan membayar dengan sistem paket INA – CBGs.

Berdasarkan hasil kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan pada bulan November 2023, diketahui bahwa jumlah berkas klaim JKN rawat jalan yang dipending pada bulan Juli – September 2023 dari total berkas yang diajukan sejumlah 120.312 terdapat berkas yang dikembalikan oleh BPJS untuk diperbaiki dan pending mencapai 8.47%. Penyebab pending klaim rekam medis rawat inap yang paling sering yaitu permasalahan akibat koding masih ditemukan pada berkas pasien yang melakukan perawatan melebihi satu episode perawatan.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil identifikasi faktor penyebab pending klaim rawat jalan disebabkan oleh beberapa hal salah satunya yaitu ketidaklengkapan berkas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari faktor 5M (*man, money, method, machine, material*) yang dianalisis terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pending klaim BPJS rawat jalan yaitu *method* kurangnya SOP dan *material* terkait ketidaklengkapan klaim. Upaya perbaikan yang dapat diberikan oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan membuat lembar checklist kelengkapan berkas klaim, membuat SOP alur klaim serta kelengkapan berkas klaim, sosialisasi terkait perubahan berita acara BPJS serta pengoptimalan untuk meminimalisir gangguan *system error* pada aplikasi SIMRS.