

## Analisis Faktor-Faktor Penyebab Klaim Pending BPJS Kesehatan di RSIA Nabasa Tahun 2021 = Analysis of factors causing BPJS Health pending claims at RSIA Nabasa in 2021

Simbolon, Ferawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920522643&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit memiliki tujuan memberikan pelayanan yang merata tanpa memandang status ekonomi, untuk pemerataan pemberian layanan dan kemudian pemerintah membentuk JKN yang selanjutnya dikelola oleh BPJS kesehatan. Pasien peserta BPJS yang sudah dilayani akan dilakukan penagihan klaim kepada BPJS. Apabila berkas klaim yang diterima BPJS tidak lengkap maka pembayaran akan ditunda sampai rumah sakit melengkapi adanya kesepakatan antar rumah sakit dan BPJS. Penelitian ini merupakan penelitian observasional atau non-eksperimental dengan menggunakan metode kualitatif melalui telaah dokumen berkas klaim pending tahun 2021 dan wawancara mendalam terhadap informan yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai faktor penyebab klaim pending di Rumah Sakit Ibu dan Anak Nabasa tahun 2021. Hasil dari penelitian ini adalah dari total 5380 klaim yang diajukan, ada 1599 kasus klaim pending. Dari hasil penelitian juga didapatkan ada tujuh faktor penyebab klaim pending dan tiga kasus terbanyak adalah resume medis tidak lengkap, koding tidak sesuai serta konfirmasi USG pada rawat jalan. Penyebab kasus klaim pending tersebut karena tidak ada pengecekan dahulu berkas klaim sebelum berkas tersebut diajukan, human error, serta petugas koder dan verifikator rumah sakit yang tidak kompeten.

.....The hospital aims to provide equal services regardless of economic status, leading to establishment of the National Health Insurance (JKN) managed by the Health Insurance Administration Agency (BPJS Kesehatan). Patients who are participants of BPJS will have their claims billed to BPJS after receiving treatment. If the claim documents obtained by BPJS are incomplete, the payment will be postponed until the hospital completes the necessary agreement between the hospital and BPJS. This research is an observational or non-experimental study conducted using qualitative methods through the review of claim document files pending in 2021 and in-depth interviews with informants. The goal is to obtain information about the factors causing pending claims at the Nabasa Mother and Child Hospital in 2021. The results of this study show that out of a total of 5,380 claims submitted, there were 1,599 cases of pending lawsuits. The research also identified seven factors causing pending claims, with the top three being incomplete medical resumes, incorrect coding, and lack of confirmation for outpatient ultrasound examinations (USG). The causes of these pending claim cases are attributed to the need for prior verification of claim documents before submission, human error, and incompetent hospital coders and verifiers.