

ABSTRAK

Faktor Klaim Pending Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit. Zuhria Farah Andini (2021) Karya Tulis Ilmiah Studi Literatur, Program studi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Malang. Pembimbing (Utama) Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd, (Pendamping) Rizki Mustika Riswari, S.ST, MPH

Kata Kunci : Jaminan Kesehatan Nasional, pasien rawat inap, klaim *pending*

Pola pembayaran klaim kepada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) memberlakukan pola pembayaran INA-CBG. Terhambatnya proses klaim sangat berpengaruh terhadap kegiatan operasional rumah sakit, sebagai akibat tidak dapat tercukupinya data yang dibutuhkan, serta berpengaruh terhadap *cash flow* rumah sakit. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengetahui faktor penyebab klaim *pending* rawat inap pada dokumen administrasi klaim peserta jaminan kesehatan nasional di rumah sakit. Penelitian dilakukan dari bulan September 2020 – Januari 2021, dengan mengumpulkan jurnal yang berisi tentang identifikasi faktor klaim *pending* rawat inap peserta JKN di rumah sakit. Bahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi dari beberapa jurnal ilmiah yang diperoleh dari beberapa sumber, yaitu : *PubMed*, dan *google scholar*, yang dipublikasikan dari tahun 2010-2020 berupa laporan hasil penelitian dan review yang membahas faktor klaim *pending* rawat inap peserta JKN di rumah sakit, dengan desain penelitian studi literatur. Kesimpulan dari penelitian ini adalah didapatkan 3 faktor yang menyebabkan klaim *pending* rawat inap peserta JKN di rumah sakit, diantaranya yaitu SDM, Administrasi (Ketidaklengkapan, dan Ketidaksesuaian berkas administrasi klaim), dan Teknologi. Rekomendasi dari penelitian studi literatur ini adalah menambah jumlah tenaga, memperbaiki sistem komunikasi yang diterapkan, dan memperbaiki kualitas jaringan internet yang ada di rumah sakit.

ABSTRACT

Claims Factors Pending Inpatient National Health Insurance Participants in Hospitals. Zuhria Farah Andini (2021) Scientific Writing Literature Study, D-3 Health Insurance Study Program, Department of Applied Health, Health Polytechnic of the Ministry of Health Malang. Supervisor (Main) Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd, (Assistant) Rizki Mustika Riswari, S.ST, MPH

Keywords: National Health Insurance, inpatients, claims *pending*

The pattern of payment of claims to Advanced Referral Health Facilities (FKRTL) applies the INA-CBG payment pattern. The delay in the claim process greatly affects the hospital's operational activities, as a result of not being able to meet the required data, and affecting *cash flow* the hospital's. Therefore, it is necessary to make an effort to find out the factors causing claims *pending* inpatient in the administrative documents of claims for national health insurance participants in hospitals. The study was conducted from September 2020 – January 2021, by collecting journals containing the identification of factors for claims *pending* inpatient JKN participants in hospitals. The material studied in this study was to identify from several scientific journals obtained from several sources, namely: *PubMed*, and *Google Scholar*, which were published from 2010-2020 in the form of research reports and reviews that discussed the claim factors for *pending* inpatient JKN participants at home. sick, with a literature study research design. The conclusion of this study is that there are 3 factors that cause claims *pending* inpatient JKN participants in hospitals, including HR, Administration (Incompleteness, and Incompatibility of claim administration files), and Technology. Recommendations from this literature study are to increase the number of personnel, improve the communication system applied, and improve the quality of the internet network in the hospital.