

ABSTRAK

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Tahun 2023. Syahwa Nabiela Putri Aminda (2024), Laporan Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif Deskriptif, Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Eiska Rohmania Zein. S.ST., M.Kes, Desma Legawa, S.ST., M.Kes

Pending klaim adalah pengembalian berkas klaim oleh pihak BPJS Kesehatan yang telah diajukan oleh pihak rumah sakit. Terjadinya *pending* klaim disebabkan karena beberapa faktor yaitu faktor administrasi, koding, dan medis. Adanya berkas yang mengalami *pending* klaim berpengaruh besar terhadap keuangan rumah sakit yang mengalami penurunan (*cashflow*). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Lavalette kota Malang pada bulan Januari 2023 terdapat 1.084 berkas klaim yang di klaimkan dengan jumlah berkas yang mengalami *pending* klaim sebesar 42 berkas yang diakibatkan oleh faktor administrasi 2(5%), koding 4 (10%), dan medis 36(85%). Tujuan penelitian ini yaitu Menganalisis faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap di rumah sakit Lavalette Kota Malang Tahun 2023. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari 254 berkas *pending* klaim. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 72 berkas *pending* klaim periode bulan Januari-Juni 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Hasil penelitian didapatkan penyebab *pending* klaim akibat faktor administrasi sebesar 22 (31%) berkas, faktor medis sebesar 22 (31%), dan faktor medis sebesar 28 (38%) berkas. Selain itu faktor 5M (*man, material, methode, machine, dan money*) juga mempengaruhi terjadinya *pending* klaim. Dari hasil wawancara aspek material berpengaruh terhadap terjadinya *pending* klaim, karena terdapat beberapa berkas kelengkapannya tidak terverifikasi oleh pihak verifikator BPJS. Maka itu perlu adanya evaluasi dari pihak rumah sakit Lavalette terkait masalah tersebut.

Kata kunci: Klaim *pending*, BPJS Kesehatan