

## ABSTRAK

Analisis Penyebab Klaim Pending Non Kapitasi Pada Kasus Persalinan Normal Di Puskesmas Krembung. Rinta Shobriyah (2023) Laporan Tugas Akhir, Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Pembimbing (Utama) Rizki Fadila, SE, M. S. Ak, (Pendamping) Puguh Priyo Widodo, Amd.RMIK, S.Si.,MMRS

**Kata Kunci :** Klaim Pending, Persalinan Normal

**Latar Belakang :** Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Krembung, ditemukan fakta bahwa masih terdapat Klaim Pending Non Kapitasi sejumlah 6 kasus dari total 28 kasus persalinan normal. **Tujuan :** Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek man, money, method, machine, material, dan environment. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan study kasus (*case study*). Data kualitatif diambil dengan metode wawancara kepada beberapa informan. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *man*, petugas tidak merasa kekurangan SDM meskipun dengan adanya *double job*. Petugas masih dapat handle pekerjaan. Pada aspek *money* tidak menjadi penyebab klaim pending non kapitasi, namun adanya klaim pending non kapitasi akan mengganggu belanja operasional di Puskesmas Krembung. Pada aspek *method* tidak terdapat SOP untuk pengajuan klaim non kapitasi. Penyebab klaim pending dari aspek *material* adalah kurangnya kelengkapan berkas klaim. Aspek *machine* tidak dianggap sebagai faktor klaim pending, tetapi dapat menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim non kapitasi. Aspek *environment* tidak menjadi penyebab klaim pending non kapitasi karena lingkungan kerja sudah nyaman dan memadai. **Kesimpulan :** Pada Puskesmas Krembung aspek *Man*, *Money* dan *Environment* bukan menjadi penyebab klaim pending non kapitasi, sedangkan pada aspek *Method* dan *Material* dianggap menjadi penyebab terjadinya klaim pending non kapitasi, dan untuk aspek *Machine* dapat mengakibatkan keterlambatan pengajuan klaim.