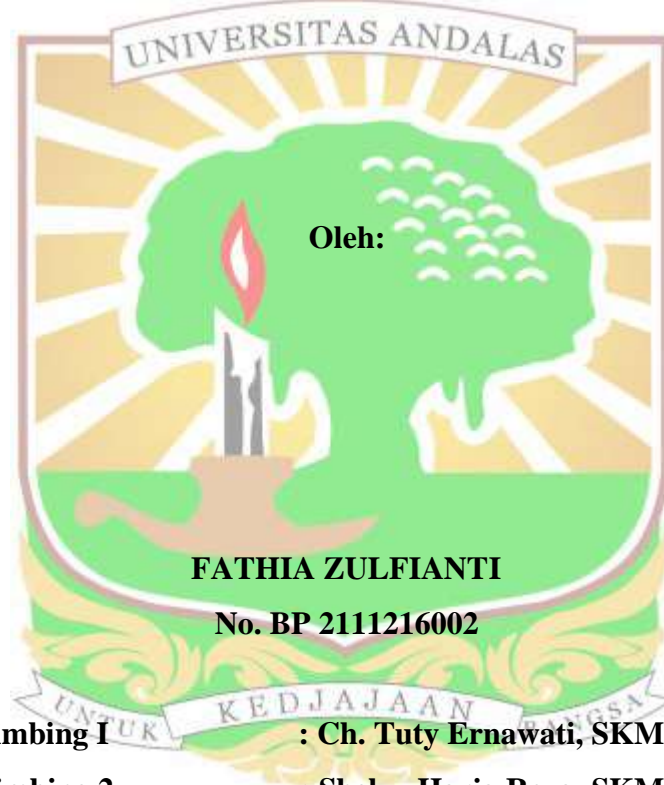




**UNIVERSITAS ANDALAS**

**ANALISIS PENYEBAB *PENDING CLAIM* BERKAS PASIEN  
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNIT RAWAT  
INAP DI RSUP Dr. M. DJAMIL PADANG TAHUN 2023**



**Pembimbing I : Ch. Tuty Ernawati, SKM., M.Kes**  
**Pembimbing 2 : Shelvy Haria Roza, SKM., M.Kes**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG, 2024**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, Mei 2024**

**FATHIA ZULFIANTI, No. BP. 2111216002**

**ANALISIS PENYEBAB *PENDING CLAIM* BERKAS PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNIT RAWAT INAP DI RSUP Dr. M.  
DJAMIL PADANG TAHUN 2023**

xi + 128 halaman, 23 tabel, 1 gambar, 20 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian**

*Pending claim* berkas JKN RSUP Dr. M. Djamil Padang banyak dialami oleh unit rawat inap (3%) periode I tahun 2023. Tujuan penelitian untuk menggali informasi mengenai penyebab *pending claim* berkas klaim JKN unit rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2023.

**Metode**

Kualitatif dengan desain studi kasus menggunakan metode wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan penelitian berjumlah 6 orang. Validasi data dengan teknik analisis triangulasi sumber dan metode.

**Hasil**

Penyebab *pending claim* dari tenaga disebabkan *human error*. SPO disebabkan pengajuan yang tidak bisa sama setiap bulannya, kelengkapan pengumpulan dokumen, dan penumpukan berkas di akhir bulan. Sarana disebabkan karena jaringan yang bermasalah dan sistem aplikasi mengalami *trouble*. Bahan disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas. Verifikasi pelayanan kesehatan disebabkan oleh ketidaklengkapan pada resume medis. Pemberian kode dan entri data disebabkan oleh *human error*, tulisan diagnosa dan singkatan yang kurang jelas, dan ketidaktepatan kode. Pengajuan klaim disebabkan oleh verifikator medis seperti ketidaksesuaian kode diagnosa dan kasus medis.

**Kesimpulan**

Penyebab *pending claim* adalah ketidaklengkapan pemberkasan klaim. Diharapkan BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit memberikan sosialisasi kepada tenaga secara rutin terkait pedoman INA-CBG's untuk membangun komitmen dan kepedulian SDM.

**Daftar Pustaka** : 60 (2006-2024)

**Kata Kunci** : Jaminan Kesehatan Nasional, *pending claim*, rumah sakit, rawat inap

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, May 2024**

**FATHIA ZULFIANTI, No. BP. 2111216002**

**ANALYSIS OF THE CAUSES OF PENDING CLAIMS IN NATIONAL  
HEALTH INSURANCE (JKN) PATIENT FILES IN THE INPATIENT UNIT  
AT Dr. M. DJAMIL CENTRAL GENERAL HOSPITAL PADANG IN 2023**

xi + 128 pages, 23 tables, 1 pictures, 20 appendices

**ABSTRACT**

**Objective**

Pending claims Dr. M. Djamil Padang Hospital file is often experienced by inpatient units (3%) in the first period of 2023. The aim of the research is to dig up information regarding the causes of pending claims for JKN claim files in the inpatient unit at Dr. M. Djamil Padang Hospital in 2023.

**Method**

Qualitative with a case study design using in-depth interviews, observation and document review methods. Determining informants used purposive sampling technique. There were 6 research informants. Data validation using triangulation analysis techniques of sources and methods.

**Results**

The cause of pending claims from personnel is due to human error. SPO is caused by applications that cannot be the same every month, completeness of document collection, and accumulation of files at the end of the month. The facility is caused by network problems and the application system experiencing problems. Material caused by file incompleteness. Health service verification is caused by incomplete medical resumes. Code assignment and data entry are caused by human error, unclear writing of diagnoses and abbreviations, and inaccuracy of codes. Claim submissions are caused by medical verifiers such as diagnostic code discrepancies and medical cases.

**Conclusion**

The cause of a pending claim is incomplete claim filing. It is hoped that BPJS Health and hospitals will provide regular outreach to the personnel regarding INA-CBG's guidelines to build commitment and awareness of human resources.

**References** : 60 (2006-2024)

**Keywords** : National Health Insurance, pending claims, hospital, inpatient