



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**ANALISIS PROSES PELAKSANAAN PROSEDUR KLAIM  
PASIEN JKN DI RSUD KOTA PADANG PANJANG**

**TAHUN 2020**

**Oleh :**

**KRISNA OCTAVIANI MARLIA**

**No. BP. 1711216042**

**Pembimbing I : Dr. Syafrawati, SKM, M. Comm Health Sc**

**Pembimbing II : dr. Adila Kasni Astiena, MARS**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG, 2020**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, Juli 2020  
KRISNA OCTAVIANI MARLIA,  
NO.BP. 1711216042**

**ANALISIS PROSES PELAKSANAAN PROSEDUR KLAIM PASIEN  
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RSUD KOTA PADANG PANJANG  
TAHUN 2020**

x + 118 halaman, 17 tabel, 5 gambar, 14 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian**

Unit Klaim RSUD Kota Padang Panjang merupakan unit yang mengelola proses pelaksanaan klaim pasien JKN ke BPJS Kesehatan. Berdasarkan data dari unit klaim masih ditemukan ketidaklengkapan berkas klaim dan pengembalian berkas klaim oleh BPJS Kesehatan karena beberapa persyaratan yang tidak lengkap sehingga tidak bisa diverifikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelaksanaan prosedur klaim pasien JKN di RSUD Kota Padang Panjang Tahun 2020

**Metode**

Desain penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan kepada 8 informan dan ditentukan berdasarkan *purposive sampling* yang dilakukan pada bulan Februari sampai bulan Maret 2020 di RSUD Kota Padang Panjang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan dengan cara triangulasi sumber dan triangulasi metode.

**Hasil**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan prosedur klaim pasien JKN di RSUD Kota Padang Panjang belum optimal karena masih ada pasien yang belum memahami sepenuhnya prosedur pendaftaran *online*, masih ditemukan ketidaklengkapan berkas klaim, keterlambatan penyeteroran berkas klaim, tidak semua petugas memeriksa ulang kelengkapan berkas klaim, adanya petugas koding yang tidak berlatar belakang pendidikan rekam medis, belum adanya pelatihan pengkodean diagnosa dan tindakan untuk petugas koding dan pengembalian berkas klaim oleh BPJS Kesehatan. Penyebab pengembalian berkas klaim dari BPJS Kesehatan adalah karena ketidaksesuaian dan ketidaklengkapan pengisian resume medis dan hasil penunjang.

**Kesimpulan**

Proses pelaksanaan prosedur klaim pasien JKN di RSUD Kota Padang Panjang belum terlaksana secara optimal sehingga penting untuk dilakukan perbaikan disetiap tahap administrasi klaim, meningkatkan kepedulian petugas dalam pengisian rekam medis dengan lengkap, dan perlu dilakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan prosedur klaim untuk kelancaran proses klaim di rumah sakit.

**Daftar Pustaka** : 41 (2004-2019)

**Kata Kunci** : jaminan kesehatan nasional, prosedur klaim, rumah sakit

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, July 2020  
KRISNA OCTAVIANI MARLIA,  
Registered Number : 1711216042**

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION PROCESS OF CLAIM  
PROCEDURES FOR PATIENTS OF NATIONAL HEALTH INSURANCE IN  
RSUD KOTA PADANG PANJANG 2020**

X + 118 pages, 17 tables, 5 pictures, 14 attachments

**ABSTRACT**

**Objectives**

Claims Unit of RSUD Kota Padang Panjang is a unit that manages the process of implementing National Health Insurance patient claims to BPJS Health. Based on the data from the claim unit there are still incomplete claim files and claim file returns by BPJS Health due to some incomplete requirements that cannot be verified. This study aims to analyze the process of implementing the National Health Insurance patient claim procedure at the RSUD Kota Padang Panjang 2020

**Method**

The design of this research is qualitative. Qualitative research was conducted on 8 informants and determined based on purposive sampling from February to March 2020 at the RSUD Kota Padang Panjang. Data collection is done by in-depth interviews, observations, and document review. Data analysis was performed by source triangulation and method triangulation.

**Result**

The results of this study showed that the process of implementing a National Health Insurance patient claim procedure at RSUD Kota Padang Panjang has not been optimal because there are still patients who have not fully understood the online registration procedure, still found incompleteness of the claim file, delay in file depositing of claims, there has been no coding diagnosis training and action for the coding officers and returning file claims by BPJS Health. The cause of the return of claim files from BPJS Health is due to the incompatibility and incomplete filling of medical resumes and supporting results.

**Conclusion**

The process of implementing National Health Insurance patient claim procedures in RSUD Kota Padang Panjang has not been carried out optimally so it is important to make improvements in each stage of claim administration, increase the awareness of officers in filling incomplete medical records, and monitoring and evaluating the implementation of claim procedures for the fluency claims process at the hospital.

**References** : 41 (2004-2019)

**Keywords** : National Health Insurance, Claims Procedure, Hospital