

## **ABSTRAK**

Nama : Natasa Ilka Fahziza Salima

Prodi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : “Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Klaim Pending Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen Tahun 2023”

Proses pengajuan klaim dari rumah sakit ke BPJS Kesehatan jika ditemukan tidak lengkap dalam proses verifikasi akan menyebabkan pengembalian berkas oleh BPJS Kesehatan, yang dapat menyebabkan klaim pending. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Oktober terdapat beberapa kasus klaim pending di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen. Tujuan penelitian ini yaitu Menganalisis Faktor Penyebab Terjadinya Klaim Pending Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tentara Dr. Soepraoen Malang Tahun 2023 dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian ini sebanyak 60 berkas klaim pending pada bulan Februari - Maret. Hasil penelitian ini didapatkan klaim pending berdasarkan faktor koding sebanyak 26 dokumen atau 43% kode diagnosis tidak sesuai, berdasarkan faktor medis sebanyak 31 dokumen atau 52% tidak lengkap, berdasarkan faktor administrasi sebanyak 3 dokumen atau 5% tidak sesuai. Hasil wawancara didapatkan bahwa klaim pending dapat dipengaruhi oleh faktor 4M (Man, Method, Material, dan Machine). Faktor 4m yang sangat mempengaruhi klaim pending adalah faktor material dan faktor method, maka perlu melakukan pembaruan ilmu kode diagnosis dan diadakan sosialisasi agar SOP dijalankan dengan baik.

Kata kunci : BPJS kesehatan, klaim pending