

ABSTRAK

Klaim merupakan tuntutan imbalan atas jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit melalui tenaga kerja perawat, dokter, dan lainnya atas pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Klaim pending adalah klaim yang sudah diverifikasi namun belum dapat dibayarkan oleh BPJS Kesehatan karena ada kesalahan dan ketidak lengkapan dari aspek administrasi, medis, dan coding sehingga harus dikembalikan ke rumah sakit untuk diperbaiki. Klaim pending akan berdampak pada keterlambatan pembayaran klaim dari BPJS Kesehatan ke rumah sakit sehingga mengganggu *cash flow* rumah sakit. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui penyebab klaim pending rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit PHC Surabaya dari aspek administrasi, medis, dan coding. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari 1.321 dokumen klaim pending rawat jalan periode Juli - Oktober 2022 di Rumah Sakit PHC Surabaya dan diambil sampel penelitian sebanyak 93 dokumen menggunakan random sampling. Pengumpulan data menggunakan cara telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 41 (44%) dokumen klaim pending dari aspek administrasi, 4 (4%) dokumen dari aspek medis, dan 48 (52%) dari aspek coding.

Kata kunci: klaim pending, rawat jalan, BPJS Kesehatan