

## ABSTRAK

SALSABILA NANDA BUDI UTAMI. 21D30737

### **MANAJEMEN PENANGANAN KLAIM PENDING BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM MAWAR BANJARBARU**

Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Perikam dan Informasi Kesehatan. 2024  
(xvi + 125)

Klaim *pending* adalah pengembalian klaim dimana belum ada kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut. Rumah Sakit Umum Mawar Banjarbaru, tahun 2023 dilakukan pengembalian klaim oleh BPJS Kesehatan pada bulan Januari-September. Hal yang selama ini dilakukan oleh RSUD Mawar Banjarbaru hanya sebatas merevisi klaim *pending*. Maka dari itu perlunya sebuah manajemen yang baik terkait pelaksanaan penanganan klaim *pending* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen penanganan klaim *pending* BPJS rawat inap di RSUD Mawar Banjarbaru dengan fungsi POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Informan penelitian ini adalah 1 koordinator JKN, 2 petugas *entry* klaim, dan 1 dokter verifikator internal klaim. Instrumen penelitian ini berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara. Teknik Analisa data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Mawar Banjarbaru telah memiliki dokumen terkait 4 fungsi manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dan telah dilaksanakan dengan baik oleh RSUD Mawar Banjarbaru sementara untuk fungsi *Organizing* belum terlaksana dengan baik. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar membuat Susunan Organisasi Tatakerja sebagai acuan petugas dalam melakukan pekerjaan, menambah sumber daya manusia dan melaksanakan pelatihan terkait penanganan klaim *pending*.

**Kata kunci:** BPJS, Manajemen, Klaim *Pending*, POAC

## **ABSTRACT**

SALSABILA NANDA BUDI UTAMI. 21D30737

### **MANAGEMENT OF HANDLING PENDING BPJS INPATIENT CLAIMS AT MAWAR GENERAL HOSPITAL BANJARBARU**

*Scientific papers. Health Recorder and Information Study Program. 2024  
(xvi + 125)*

*Pending claims are claims returns where there is no agreement between BPJS Health and Advanced Referral Health Facilities. Mawar Banjarbaru General Hospital, in 2023 BPJS Health will return claims in January-September. What Mawar Banjarbaru General Hospital has done so far has only been to revise pending claims. Therefore, there is a need for good management regarding the implementation of handling pending claims. This study aims to determine the management of handling pending BPJS inpatient claims at Mawar Banjarbaru General Hospital with the POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) function. This research is qualitative. The informants for this research were 1 JKN coordinator, 2 claims entry officers, and 1 internal claims verification doctor. This research instrument is in the form of an observation guide and an interview guide. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of this research show that Mawar Banjarbaru General Hospital has documents related to 4 management functions (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) and these have been implemented well by Mawar Banjarbaru General Hospital, while the Organizing function has not been implemented well. It is hoped that the hospital will create a Work Procedure Organization as a reference for officers in carrying out work, increase human resources, and carry out training related to handling pending claims.*

**Keywords:** BPJS, Management, Pending Claims, POAC