

## ABSTRAK

**Nama** : Yozi Raffia Putri  
**Program Studi** : Kesehatan Masyarakat, Universitas Esa Unggul  
**Judul** : Analisis Proses Pengajuan Klaim JKN Yang Ditolak Pada Pelayanan Rawat Jalan di Siloam Kebon Jeruk Tahun 2018

Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk yang bertipe B dan sudah menjalankan program JKN per September 2015, selama pelaksanaannya pada tahun 2016 dan 2017 diketahui terdapat kasus klaim ditolak. Terdapat sebanyak 1.721 kasus klaim ditolak dari 34.605 klaim yang diajukan pada tahun 2016 serta mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebanyak 2.527 kasus dari 50.597 klaim yang diajukan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui proses pelaksanaan klaim peserta JKN yang ditolak pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk tahun 2018. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan studi kasus terhadap berkas klaim JKN yang ditolak, data yang dibutuhkan pada penelitian ini data berupa data primer melalui wawancara mendalam serta observasi dan data sekunder melalui telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi belum berjalan dengan optimal karena terkendala dengan keterbatasan jumlah petugas administrasi, kekurangan jumlah unit komputer, masalah jaringan internet, ketidaksesuaian antara kebijakan dan SOP, resume medis yang tidak lengkap, untuk proses rekapitulasi sudah mengacu pada SOP yang ada di rumah sakit namun juga masih terkendala dengan keterbatasan jumlah petugas, masalah pada pengisian resume medis, untuk proses pengkodean dan entri data masih terkendala dengan sistem dari BPJS yang belum *bridging*, kesalahan dalam pemberian kode diagnosa, gangguan jaringan, sehingga semakin menunda proses koding dan entri data yang pada akhirnya menghambat waktu pengiriman klaim dan berpotensi pada penolakan klaim oleh Verifikator BPJS. Peneliti menyarankan untuk melakukan analisa beban kerja staf sehingga akan dapat menentukan keputusan untuk penambahan jumlah staf, dapat mengupayakan *bridging system* antar aplikasi INA CBGs, Vclaim dengan SIMRS, selanjutnya dari tim *casemix* diharapkan rutin melakukan audit internal terkait ketepatan penggunaan kode diagnosa dan tindakan.

**Kata kunci** : JKN, pengajuan klaim, klaim ditolak  
xiv+76 Halaman; 4 Gambar; 12 Tabel  
Pustaka : 47 ( 1997-2016 )