

## ABSTRAK

Nama : Rista Aprilla  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Analisis Pengembalian Berkas Klaim Jaminan Kesehatan Nasional(JKN)  
Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi Tahun  
2018

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit Anna Medika diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat inap pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) lebih banyak dibandingkan dengan asuransi lainnya sehingga proses pengelolaan klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) harus berjalan dengan baik agar tidak mengganggu pendapatan rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab pengembalian berkas klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di rumah sakit Anna Medika Bekasi tahun 2018.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan desain penelitian observasional. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa cara wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen.

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa masih ada kendala yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan kelengkapan berkas yang berpengaruh pada proses pengumpulan berkas dan verifikasi berkas klaim. Sehingga peneliti memberi saran sebaiknya prosedur atau peraturan kelengkapan berkas klaim disosialisasikan ulang dalam jangka waktu tertentu ke petugas pengelola klaim untuk meminimalisir terjadinya ketidak lengkapan berkas klaim, terus melakukan evaluasi kepada petugas pengelola klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), strategi yang harus diterapkan di Rumah Sakit Anna Medika salah satunya adalah pimpinan dapat menganalisis kebutuhan pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan petugas pengelola klaim rawat inap pasien JKN di rumah sakit Anna Medika Bekasi.

**Kata kunci : Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pengelolaan Klaim, Rumah Sakit**

X+70halaman : 3 gambar ;4 tabel

Pustaka : (1999-2016)

## ABSTRACT

*Name : Rista Aprilla*  
*Program Study : Public Health*  
*Title : Analysis of The Management Claims for National Health Insurance (JKN) In Patients Hospitalized at Anna Medika Hospital Bekasi in 2018*

*Based on data from inpatient visits at Anna Medika hospital it is known that the number of inpatient visits of patients using National Health Insurance (JKN) is greater than other insurance so the process of managing National Health Insurance (JKN) claims must go well so as not to interfere with income hospital.*

*The purpose of this study is to find out the cause of the return of the National Health Insurance (JKN) claim file at Anna Medika Bekasi Hospital in 2018.*

*This study uses descriptive methods with qualitative approaches and observational research designs. Data collection methods used in the form of in-depth interviews, observation and document review.*

*The results of this study found that there are still obstacles, namely human resource and the completeness of the files that affect the process of file collection and verification of claims files. So that researchers advise that procedures or regulations for completing claim files should be re-socialized within a certain period of time to claim management officers to minimize the occurrence of claims file incompleteness, continue evaluating the Social Security Organizing Agency (BPJS) claim management officers, strategies that must be applied at home One of them is Anna Medika. The leader can analyze the training needs so that they are in accordance with the needs of the officers managing claims for hospitalization for JKN patients at Anna Medika Hospital, Bekasi.*

**Key words** : *Claim Management, Hospital, National Health Insurance (JKN)*  
*x+70 Pages : 3 Picture: 4 Tables*  
*Bibliography : (1999-2016)*