

ABSTRAK

Proses penggantian biaya pasien Covid-19 di rumah sakit memerlukan persyaratan yang lengkap untuk dapat menghasilkan status klaim yang disetujui. Persyaratan klaim dilakukan melalui tahap verifikasi oleh verifikator. Jika berkas persyaratan klaim pasien tidak lengkap akan menghambat proses pengklaiman, menyebabkan pending klaim. gambaran klaim covid 19 di kota Medan yang diajukan rentan waktu Maret 2020 hingga November 2021 sebesar Rp.5,046 triliun, dimana yang sudah selesai di verifikasi sebesar Rp.4,767 triliun (94,71%) dan yang pending sebesar Rp.1994 triliun (33.868 kasus).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pending klaim di salah satu rumah sakit rujukan covid-19 di Kota Medan tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif bersifat deskriptif, Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu sampel yang dianggap dapat mewakili data untuk penelitian ini dengan memenuhi kriteria yaitu inklusi dan eksklusi.

Dari hasil penelitian, faktor penyebab pending di rumah sakit adalah update aplikasi INACBG, Komunikasi antara pasien dan Dokter Penanggungjawab kurang terbuka terkait keluhan klinis dan riwayat perjalanan keluar kota ataupun keluar negeri, Jumlah SDM yang kurang dengan perbandingan pasien yang berjumlah hingga ribuan. Disarankan pelatihan setiap 6 bulan untuk memperbarui ilmu tentang klaim, tidak hanya pada klaim covid-19 tapi bisa untuk klaim regular BPJS Mengembangkan regulasi alur pengajuan klaim yang lebih terstruktur dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai dan membangun komunikasi yang baik.

Kata Kunci : Klaim BPJS, Covid-19, Pending

ABSTRACT

The process of reimbursing Covid-19 patients at the hospital requires complete requirements to be able to produce an approved claim status. Claim requirements go through a verification stage by a verifier. If the patient's claim requirements file is incomplete, it will hamper the claiming process, causing pending claims. Overview of covid 19 claims in Medan city submitted for the period March 2020 to November 2021 amounting to IDR 5.046 trillion, of which IDR 4.767 trillion has been verified (94.71%) and IDR 1994 trillion is pending (33,868 cases).

This study aims to identify the factors of pending claims in one of the Covid-19 referral hospitals in Medan City in 2021. The type of research used is descriptive qualitative, the sample used in this study is purposive sampling, namely samples that are considered to represent data for this study by meeting the criteria, namely inclusion and exclusion.

From the results of the study, the factors causing pending in hospitals are updates to the INACBG application, communication between patients and Responsible Doctors is less open regarding clinical complaints and a history of traveling out of town or abroad, insufficient number of human resources with a comparison of patients numbering up to thousands. It is recommended that training every 6 months to update knowledge about claims, not only on covid-19 claims but can be for regular BPJS claims Develop more structured claim submission flow regulations with the support of adequate facilities and infrastructure and build good communication.

Keywords: BPJS Claims, Covid-19, Pending