

INTISARI

Jumlah kunjungan pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) semakin meningkat di setiap tahunnya. Namun peningkatan tersebut di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tidak disertai dengan peningkatan pendapatan karena adanya klaim *pending* dan adanya dokumen klaim yang hilang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui model klaim BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam. Dari hasil penelitian didapatkan faktor penyebab klaim *pending* adalah ketidaklengkapan resume medis, tulisan dokter sulit dibaca, ketidaklengkapan dokumen pendukung, diagnosa tanpa terapi, adanya perbedaan *coding* dan persepsi antara petugas *coding* dengan verifikator BPJS Kesehatan, ketidaksesuaian administrasi, jaminan pada kasus kecelakaan lalu lintas dan kecelakaan kerja, regulasi BPJS Kesehatan yang berubah-ubah, sedangkan penyebab dokumen klaim yang hilang karena faktor SDM. Kesimpulan yang di dapat bahwa sistem yang telah ada kurang berjalan dengan baik.

Kata kunci : *JKN - klaim*

ABSTRAK

The number of patients that using National Health Insurance or usually known as Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) are increasing every year. However, the increase at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta was not accompanied by an increase in income due to pending claims and missing claim documents. The purpose of this study was to determine the BPJS Health claims model at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. This study uses qualitative methods with in-depth interviews. From the research results obtained factors that cause pending claims are incomplete medical resume, doctor's writing is difficult to read, incomplete supporting documents, diagnosis without therapy, a differences between the coding officers and BPJS Health verifiers, administrative mismatches, collateral in traffic accident and accident cases work, BPJS Health shifting regulation, while the cause of lost claim documents is due to HR factors. The conclusion is the current system is not functioning well.

Keywords: *JKN - claim*