

ABSTRAK

Penyusunan SOP Penanganan Klaim Pending JKN di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang, Audya Khanina Firdaus (2024), Laporan Tugas Akhir, D3 Asuransi Kesehatan, D3 ASKES, Poltekkes Kemenkes Malang, Subi Harianto, S.E., M.H, Puguh Priyo Widodo, Amd, S.Si, MMRS

Klaim pending yang fluktuatif menjadi permasalahan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam proses penyelesaiannya, hanya 4 dari 13 staf casemix yang memahami prosedur yang berlaku, sehingga keterlibatan petugas tambahan dalam penanganan klaim pending kerap diperlukan ketika terdapat lonjakan klaim pending. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku menyebabkan proses bergantung pada personel tertentu, yang berdampak pada meningkatnya beban kerja serta menghambat proses transfer knowledge. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan SOP sebagai panduan tertulis dan sistematis dalam penyelesaian klaim pending. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari petugas casemix yang memahami alur penyelesaian klaim pending. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan Focus Group Discussion (FGD), dengan instrumen berupa pedoman wawancara, lembar dokumentasi, dan logbook FGD. Analisis data dilakukan dengan analisis tematik, disertai triangulasi untuk memastikan validitas temuan. Penyusunan SOP dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisis menggunakan *Value Chain Theory*, kemudian disusun menjadi Draf SOP. Draf tersebut selanjutnya dievaluasi dan diuji coba sebelum disahkan oleh direktur rumah sakit dan ditetapkan sebagai panduan resmi.

Kata kunci: *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Klaim pending, Standar Operasional Prosedur (SOP)*