

ABSTRAK

[Gambaran Penyebab Klaim Pending Rawat Jalan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Kanjuruhan Malang]. [Aurelia Rahmah (2025)], [Laporan Tugas Akhir], [D3 Asuransi Kesehatan], [Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan], [Poltekkes Kemenkes Malang], [Anggi Ardhiasti, SKM.,MPH], [Herlinda Dwi Ningrum,S.Kep, Ns, MPH]

Latar Belakang: Pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab memastikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau, termasuk melalui rumah sakit yang memberikan layanan rawat jalan, inap, dan gawat darurat. Kerja sama rumah sakit dengan BPJS Kesehatan penting untuk menjamin akses layanan medis bagi peserta JKN, meskipun klaim sering tertunda akibat kendala administratif, kurangnya tenaga, dan kesalahan coding. Penundaan ini menjadi hambatan signifikan bagi rumah sakit, terutama yang mayoritas pasiennya adalah peserta JKN, karena memengaruhi alur keuangan dan operasional. **Metode Penelitian:** penelitian menggunakan metode deskriptif, lokasi penelitian di RSUD Kanjuruhan Malang, meneliti berkas klaim pending rawat jalan periode Januari – Juli 2024, sampel penelitian diambil dengan *simple random sampling* sebanyak 367 berkas, yang di analisis penyebab klaim pending berdasarkan aspek administrasi, coding, dan medis. **Hasil penelitian** menunjukkan penyebab klaim pending rawat jalan dari aspek administrasi sebesar (38%), aspek coding sebesar (22%), dan aspek medis sebesar (40%). **Kesimpulan** Faktor dominan dari penyebab klaim pending adalah pada aspek medis, saran untuk RSUD Kanjuruhan Malang perlu menyusun SOP yang lebih rinci untuk menangani pasien gawat darurat, meningkatkan akurasi pencatatan diagnosa, serta mengoptimalkan proses screening awal. Selain itu, koordinasi dengan BPJS Kesehatan dan evaluasi rutin terhadap klaim pending harus diperkuat agar pelayanan lebih efisien dan klaim tertunda dapat diminimalkan.

Kata kunci: Klaim Pending, Rumah Sakit, JKN