

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi, September 2022

Yesica Esabelia Solekhudin

LITERATURE REVIEW : GAMBARAN FAKTOR PENDING KLAIM COVID-19

(iv + 55 Halaman + 2 Tabel + 1 Gambar + 1 Lampiran)

ABSTRAK

Tahun 2020 merupakan tahun awal permulaan penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona, atau biasa disebut juga sebagai sindrom pernapasan akut parah virus corona atau COVID-19. COVID-19 sangat cepat menyebar keseluruh Negara hingga akhirnya memasuki wilayah Indonesia. Peran BPJS Kesehatan dalam penanganan COVID-19 yakni menyediakan wadah pengklaiman secara online atau biasa disebut dengan E-Klaim walaupun wadah nya yang bersamaan dengan BPJS namun penagihan mereka sangat berbeda, yaitu jika pasien BPJS regular melalui JKN namun untuk pasien COVID-19 penagihan akan dilakukan tertuju kepada Kemenkes.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi terjadinya pending klaim BPJS Kemenkes terkait kasus COVID-19 .Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian *literature review* dengan menggunakan sumber 7 jurnal mengenai pending klaim COVID-19.

Dari penelitian ini diketahui Ketujuh jurnal mengenai pending klaim COVID-19 menyebutkan bahwa faktor administrasi dan sumber daya manusia memiliki peran penting terhadap proses kelengkapan klaim COVID-19. Masih banyaknya kekurangan dalam administrasi yaitu resume medis yang tidak lengkap, coding yang salah, hasil penunjang yang tidak dicantumkan dalam pemberkasan klaim COVID-19.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah Faktor yang menyebabkan pending klaim adalah faktor *man* (Masa Kerja Petugas dan pengetahuan petugas), *material* (Berkas yang digunakan masih tidaklengkap dan kurang), *methods* (SOP yang digunakan sudah ada namun tidak ada *job desc* yang terinci khususnya petugas koder) dan *machine* (Komputer dan Jaringan yang digunakan sering mengalami *trouble*)

Kata kunci : *Pending Klaim, Klaim COVID-19, Klaim Kemenkes*

*Faculty of Health Sciences
Health Information Management Study Program
Universitas Nasional Karangturi*

Skripsi, September 2022

Yesica Esabelia Solekhudin

***LITERATURE REVIEW : DESCRIPTION OF PENDING FACTORS FOR
COVID-19 CLAIMS***

(iv + 55 Pages + 2 Tables + 1 Picture + 1 Attachment)

ABSTRACT

The year 2020 is the year of the beginning of the infectious disease caused by the corona virus, or commonly referred to as the severe acute respiratory syndrome of the corona virus or COVID-19. COVID-19 spread very quickly throughout the country until it finally entered the territory of Indonesia. The role of BPJS Health in handling COVID-19 is to provide an online claim platform or commonly referred to as E-Claim even though the container is the same as BPJS but their billing is very different, namely if regular BPJS patients go through JKN but for COVID-19 patients the billing will be done directed to the Ministry of Health.

This studi was conduct to knowing the factors that affect the pending claims of the Ministry of Health BPJS related to the COVID-19 case. This type of Researchers used a literature review research method using 7 journal sources regarding pending COVID-19 claims.

Result The seven journals regarding pending COVID-19 claims state that administrative factors and human resources have an important role in the complete process of COVID-19 claims. There are still many shortcomings in administration, namely incomplete medical resumes, incorrect coding, supporting results that are not included in the COVID-19 claim filing.

Factors that cause pending claims are the man factor (the officer's tenure and knowledge), material (the files used are still incomplete and lacking), methods (the SOP used already exists but there is no detailed job description, especially the coder officer) and machine (computer). and the network used often has trouble)

Keywords: Pending Claims, COVID-19 Claims, Ministry of Health Claims