

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** JKN merupakan salah satu dari tiga pilar Program Indonesia Sehat yang bertujuan memberikan jaminan kesehatan dalam bentuk asuransi dan diselenggarakan oleh BPJS. Adanya berkas yang ditolak oleh verifikator BPJS menyebabkan terjadinya pending klaim. Hal tersebut menjadi salah satu permasalahan yang ditemui dalam pengajuan klaim BPJS. RSUD Kota Bogor mengalami pending klaim yang cukup tinggi pada pelayanan rawat inap setiap bulannya. Pada bulan Juli, kejadian pending klaim berturut-turut sebesar 22,6%, bulan Agustus sebesar 29,3%, bulan September sebesar 26,4%, bulan Oktober sebesar 23,1%, bulan November sebesar 22,6%, dan bulan Desember sebesar 30,9%. *Dashboard* dapat digunakan sebagai media elektronik yang mengelola dan menghasilkan informasi secara cepat dan tepat sehingga dapat membantu dalam memonitor dan mengevaluasi kasus klaim yang tertunda.

**Tujuan :** Merancang aplikasi dashboard berbasis *web* untuk monitoring dan evaluasi pending klaim di RSUD Kota Bogor.

**Metode :** Penelitian ini merupakan Research and Development (R & D) dengan metode SDLC-*Waterfall* yang dilaksanakan pada Bulan April – Juli 2023 di RSUD Kota Bogor. Objek penelitian ini yaitu proses monitoring dan evaluasi pending klaim BPJS di RSUD Kota Bogor. Subjek penelitian sebanyak 5 orang yang terdiri dari Kepala Bagian JKN, Pengendali Penagihan, Pengendali Administrasi dan Analisa Data, Pengendali Klaim dan Pelayanan, serta koder. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu pedoman wawancara dan lembar observasi.

**Hasil :** Aplikasi *dashboard* untuk monitoring dan evaluasi pending klaim dirancang sesuai kebutuhan pengguna. Unified *Modelling Language* serta ERD digunakan untuk desain sistem dilanjutkan dengan implementasi desain oleh *programmer*. Tampilan yang dihasilkan terdiri atas *login*, *dashboard*, data master, manajemen data klaim, dan utilitas pengguna. Selanjutnya *verification* dilakukan dan secara umum pengguna puas dengan aplikasi *dashboard* yang dirancang.

**Kesimpulan :** Sistem telah dirancang sesuai kebutuhan pengguna. Sistem ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut dan menambah fitur sehingga menghasilkan *output* lain yang lebih dapat memaksimalkan kinerja dan produktivitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Aplikasi, *Dashboard*, Evaluasi, Monitoring, Pending klaim

## ABSTRACT

**Background:** JKN is one of the three pillars of the Healthy Indonesia Program which aims to provide health insurance in the form of insurance and is organized by BPJS. The existence of files that are rejected by the BPJS verifier causes pending claims. This is one of the problems encountered in submitting BPJS claims. RSUD Bogor City experiences high pending claims for inpatient services every month. In July, the incidence of pending claims was 22.6%, in August it was 29.3%, in September it was 26.4%, in October it was 23.1%, in November it was 22.6%, and in December it was 30.9%. Dashboards can be used as an electronic media that manages and generates information quickly and precisely so that it can assist in monitoring and evaluating pending claim cases.

**Objective:** Designing a web-based dashboard application for monitoring and evaluating pending claims at Bogor Regional Public Hospital.

**Method:** This research is a Research and Development (R & D) with the SDLC-Waterfall method which was carried out in April - July 2023 at Bogor City Regional Public Hospital. The object of this research is monitoring and evaluation process of pending BPJS claims at Bogor Regional Public Hospital. The research subjects were 5 people consisting of the Head of JKN Section, Billing Controller, Administration and Data Analysis Controller, Claims and Services Controller, and coder. Data were collected using interviews, observations, and documentation studies. The research instruments used were interview guidelines and observation sheets.

**Results:** A dashboard application for monitoring and evaluating pending claims was designed according to user needs. Unified Modeling Language and ERD were used for system design followed by design implementation by programmers. The resulting display consists of login, dashboard, master data, claim data management, and user utilities. Furthermore, verification is carried out and in general users are satisfied with the dashboard application designed.

**Conclusion:** The system has been designed according to user needs. This system is expected to be developed further and add features so as to produce other outputs that can further maximize service performance and productivity.

**Keywords :** Application, Dashboard, Evaluation, Monitoring, Pending Claim.