

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Pada pelaksanaan klaim Covid-19 di RS Mitra Paramedika 2022 ditemukan klaim yang mengalami *pending* klaim rawat jalan Covid-19 50 berkas klaim *pending* dan 2 berkas klaim *dispute*. Selain itu pada klaim Covid-19 rawat inap RS Mitra Paramedika mengajukan 136 berkas klaim, terdapat 27 berkas klaim pending dan 1 berkas klaim dispute. Klaim pending dan dispute ini dapat berdampak pada pendapatan rumah sakit.

**Tujuan :** penelitian ini bertujuan mengeksplorasi proses klaim Covid-19 kementerian kesehatan, menganalisis penyebab dan penanganan terjadinya pending klaim Covid-19, menganalisis penyebab dan penanganan terjadinya *dispute* klaim Covid-19, menganalisis akibat dari *pending* dan dispute klaim Covid-19.

**Metode :** Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Rancangan penelitian menggunakan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Subjek penelitian antara lain dua orang petugas casemix rawat inap, satu orang petugas casemix rawat jalan, dan satu orang manajer verifikasi. Objek penelitian adalah hasil verifikasi klaim covid-19. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

**Hasil :** Alur klaim covid-19 dimulai dengan tahapan persiapan dan pengecekan berkas kemudian dilanjutkan coding, grouping kemudian diajukan. Akibat dari terjadinya pending dan dispute membuat pendapatan terganggu dan kerja double. Penyebab terjadinya pending klaim dikarenakan kelengkapan berkas yang masih kurang. Sedangkan penyebab dispute dikarenakan adanya perbedaan dengan PMK yang ada terkait status pasien Covid. Penangan klaim pending dan dispute dalam waktu 5 hari, apabila pending rumah sakit berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan sedangkan dispute dengan TPKD.

**Kesimpulan:** Salah satu penyebab terjadinya pending klaim dikarenakan pengisian berkas yang kurang lengkap. Penyebab dispute klaim Covid-19, karena belum terinputnya diagnosis komorbid serta ketidaksesuaian penetapan status pasien berdasarkan KMK.

**Kata Kunci:** Klaim Covid-19, *pending Covid-19*, *dispute*,

### **ABSTRACT**

**Background:** During the implementation of Covid-19 claims at Mitra Paramedika Hospital in 2022, 50 pending claim files for Covid-19 outpatient claims and 2 dispute claim files were found. Apart from that, in inpatient Covid-19 claims, Mitra Paramedika Hospital submitted 136 claim files, there were 27 pending claim files and 1 dispute claim file. These pending and disputed claims can have an impact on hospital income.

**Objective :** This research aims to explore the Ministry of Health's Covid-19 claims process, analyze the causes and handling of pending Covid-19 claims, analyze the causes and handling of Covid-19 claim disputes, analyze the consequences of pending and dispute Covid-19 claims.

**Method :** This research method uses descriptive with a qualitative approach. The research design uses a case study. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation studies. The research subjects included two inpatient casemix officers, one outpatient casemix officer, and one verification manager. The research object is the results of the verification of Covid-19 claims. Data analysis includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

**Result :** One of the causes of pending claims is due to incomplete file filling. The cause of the dispute over Covid-19 claims is because comorbid diagnoses have not been entered and there is a discrepancy in determining patient status based on KMK.

**Keyword :** Covid-19 claims, pending Covid-19, dispute