

## Analisis kinerja dokter verifikator internal dalam menurunkan angka klaim pending di RSUD Koja tahun 2018 = Analysis of doctor performance of internal verifiers in reducing the number of pending claims in Koja Hospital in 2018

Ayu Nadya Kusumawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496057&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tesis ini membahas tentang kinerja dokter verifikator internal didalam menurunkan angka klaim pending di RSUD Koja pada tahun 2018 dengan melakukan telaah berkas klaim dan observasi pada data klaim dari tahun 2017 hingga tahun 2019. Penelitian ini menggunakan desain studi evaluasi intervensi dengan menganalisa data kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan data kesalahan koding pada klaim pending rawat inap Pra Intervensi dan Pasca Intervensi dokter verifikator internal baik secara jumlah klaim maupun nominal klaim. Kemudian melakukan wawancara mendalam untuk mengetahui penyebab terjadinya kesalahan koding hingga menyebabkan klaim pending. Hasil penelitian ini adalah bahwa terbukti dokter verifikator internal dapat menurunkan angka klaim pending rawat inap karena kesalahan koding dan didapatkan penyebab terjadinya kesalahan koding yaitu ketidaklengkapan resume medis, kurang telitinya koder, kurangnya pengetahuan koder, ketidakseragaman informasi terkait koding dan overload berkas klaim yang tidak diiringi dengan kesesuaian jumlah koder. Hasil penelitian menyarankan penerapan Electronic Medical Record, mendaftarkan koder untuk mengikuti pelatihan terkait klaim, mengadakan Team Building, membuat Whatsapp grup untuk saling berbagi informasi dan perhitungan ulang tenaga koder sesuai kebutuhan.

.....This thesis discusses the performance of internal verification doctors in reducing the number of pending claims at Koja Regional Hospital in 2018 by reviewing claim files and observing claims data from 2017 to 2019. This study uses an intervention evaluation study design by analyzing quantitative and qualitative data. The method used is to compare the coding error data on pre-Intervention and Post-Intervention pending inpatient claims by internal physician verifiers both in number of claims and nominal claims. Then conduct in-depth interviews to find out the cause of coding errors that cause pending claims.

The results of this study are proven that internal verification doctors can reduce the number of inpatient pending claims due to coding errors and found the causes of coding errors are incomplete medical resumes, lack of coder scrutiny, lack of coder knowledge, unequal information related to coding and overload of claim files that are not accompanied by an incomplete claim compatibility of the number of coders. The results of the study suggest the application of an Electronic Medical Record, register the coders to attend training related to claims, hold a Team Building, create a Whatsapp group to share information and recalculate the coders as needed.