

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TERJADINYA KLAIM *PENDING*
ASURANSI KESEHATAN DI *THIRD PARTY ADMINISTRATOR* (TPA) PT X TAHUN 2021**

**RAISHA KULTSUM- 25000118130156
2022-SKRIPSI**

Tahun 2021, dari data klaim asuransi tipe *cashless* di Third Party Administrator Halodoc (TPA) terdapat 1.580 dokumen klaim yang *pending* dari total pengajuan klaim 16.020. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan terjadinya klaim *pending* di TPA Halodoc serta upaya penyelesaiannya. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan desain penelitian retrospektif. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan *simple random sampling* dengan rumus slovin dan diperoleh sebanyak 280 dokumen klaim. Instrumen yang digunakan yaitu telaah dokumen yang dianalisis secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menggunakan *uji chi-square* menunjukkan bahwa variabel kelengkapan dokumen klaim, kelengkapan pengisian resume medis, dan keterlambatan pengiriman dokumen klaim berhubungan dengan terjadinya klaim *pending* di TPA Halodoc dengan *p-value* < 0,05. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan seluruh variabel bebas kelengkapan dokumen klaim, kelengkapan pengisian resume medis, dan keterlambatan pengiriman dokumen klaim dengan variabel terikat yaitu klaim *pending* di TPA Halodoc tahun 2021. Sehingga fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Halodoc perlu mengadakan sosialisasi SOP tentang pengisian lembar *resume* medis, melakukan evaluasi rutin terhadap ketidaklengkapan dokumen klaim, menambah tenaga untuk verifikator internal sebelum dokumen klaim dikirimkan. Selain itu Halodoc perlu melakukan sosialisasi kepada fasilitas kesehatan jika terdapat kebijakan baru terkait pengajuan dan penagihan klaim di TPA Halodoc.

Kata kunci: *Klaim Pending, Third Party Administrator, Asuransi Kesehatan, Cashless*