

ABSTRAK

Latar belakang: Rumah Sakit St. Carolus (RSSC) ikut berperan serta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) sejak 1 Januari 2014 sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Perbaikan layanan yang berkelanjutan, maka diperlukan peningkatan mutu layanan yang ditunjang dengan kesiapan sumber daya yang dimiliki oleh RSSC. Perbaikan sistem yang terus dilakukan di Era BPJS memerlukan kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan implementasi terhadap perubahan sistem tersebut. Salah satunya adalah pada perubahan sistem verifikasi klaim konvensional (manual) menjadi Verifikasi Digital Klaim (Vedika) pada pelayanan pasien JKN. Vedika merupakan suatu keharusan sebagai salah satu persyaratan dalam pengajuan klaim rumah sakit kepada BPJS Kesehatan. Tujuannya adalah menyeragamkan proses verifikasi klaim secara Nasional untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mencegah variasi proses yang tidak diperlukan.

Tujuan: Melakukan analisa kesiapan SDM dalam melakukan implementasi Sistem Vedika pada pelayanan pasien JKN di RSSC.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh data yang mendalam. Studi kasus yang digunakan adalah *instrumental case study*. Dimana studi kasus ini diharapkan membantu peneliti dalam menjelaskan isu kesiapan SDM dalam upaya mencapai keberhasilan implementasi Sistem Vedika pada pelayanan pasien JKN di RSSC secara mendalam.

Hasil: Implementasi Sistem Vedika di RSSC dilaksanakan oleh karyawan yang berusia antara 20 – 25 tahun dengan capaian ketepatan waktu pengiriman klaim sebesar 89,5% dan capaian jumlah berkas klaim yang dapat diselesaikan sebesar 95,39%. Adanya perbaikan kualitas klaim dari sisi waktu pengiriman berkas klaim dan capaian target kuantitas pengiriman berkas klaim dalam melakukan implementasi Sistem Vedika yang mencapai 78,9%, menunjukkan adanya kesiapan SDM RSSC. Sedangkan implementasi Sistem Vedika di RSSC mendapat dukungan organisasi yang baik sehingga kebutuhan tim dalam implementasinya dapat berjalan dengan baik.

Kesimpulan: Implementasi Sistem Vedika di RSSC sudah berjalan dengan baik dengan dukungan SDM dan dukungan organisasi yang baik. Implementasi Sistem Vedika ini meminimalkan keterlambatan klaim, mempercepat proses, menstandarkan proses dan memudahkan pemantauan proses verifikasi klaim di RSSC.

Kata Kunci: Klaim, JKN, Sistem Vedika, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Background: St. Hospital Carolus (RSSC) participated in the Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat program (JKN-KIS) since January 1, 2014 as an Advanced Referral Health Facility (FKRTL). Continuous service improvement is necessary to improve the quality of services supported by the readiness of resources owned by RSSC. System improvements that continue to be made in the BPJS Era require readiness of human resources (HR) in implementing the system changes. One of them is the change in the conventional claim verification system (manual) to Digital Claim Verification (Vedika) in JKN patient services. Vedika is a necessity as one of the requirements in submitting a hospital claim to BPJS Kesehatan. The aim is to homogenize the national claim verification process to improve service quality and prevent unnecessary process variations.

Objective: To analyze HR readiness in implementing the Vedika System for JKN patient services in RSSC.

Method: This research is a case study research using a qualitative descriptive approach to obtain in-depth data. The case study used is instrumental case study. Where this case study is expected to help researchers in explaining the issue of HR readiness in an effort to achieve the successful implementation of the Vedika System in the service of JKN patients in the RSSC deeply.

Results: The implementation of the Vedika System in RSSC is carried out by employees between the ages of 20-25 years with the achievement of timely delivery of claims of 89.5% and the achievement of the number of claim files that can be completed is 94.49%. The improvement of claim quality in terms of the time of sending the claim file and the achievement of the target file delivery quantity in implementing the Vedika System which reached 78.9%, shows the readiness of the RSSC HR. While the implementation of the Vedika System in RSSC has good organizational support so that the needs of the team in its implementation can run well.

Conclusion: The implementation of the Vedika System in RSSC has gone well with HR support and good organizational support. The implementation of the Vedika System minimizes delay in claims, speeds up the process, standardizes the process and facilitates monitoring of the claim verification process in RSSC.

Keywords: Claim, JKN, Vedika System, Human Resources.