

ABSTRAK

Latar Belakang: Keterlambatan penyerahan berkas klaim pasien rawat inap disebabkan karena berkas rekam medis yang kembali dari bangsal rawat inap tidak lengkap sehingga harus dikembalikan untuk dilengkapi oleh dokter penanggung jawab. Sedangkan keterlambatan klaim BPJS untuk pasien rawat jalan disebabkan karena persyaratan dan ketentuan administrasi klaim yang selalu berubah-ubah membuat banyak berkas klaim yang dikembalikan oleh verifikator sehingga prosesnya menjadi terhambat. Apabila terjadi keterlambatan penyerahan berkas klaim, maka berkas klaim tersebut akan di-*pending* penyerahannya dan akan diikutsertakan pada proses klaim bulan selanjutnya.

Tujuan : mengetahui proses klaim BPJS, Mengetahui penyebab keterlambatan penyerahan klaim pada pelaksanaan klaim BPJS, Mengetahui upaya yang dilakukan petugas untuk mengatasi keterlambatan penyerahan klaim dalam pelaksanaan klaim BPJS.

Metode : diskriptif dengan pendekatan kualitatif dan rancangan penelitian *cross sectional study*. Subyek yang menjadi penelitian ini adalah petugas yang terlibat secara langsung dalam proses klaim. Obyek yang menjadi penelitian ini adalah pengajuan berkas klaim pasien rawat jalan dan rawat inap dengan cara bayar BPJS.

Hasil: Proses pelaksanaan klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho sudah lancar tetapi masih terdapat berkas klaim yang diserahkan terlambat. Faktor penyebab keterlambatan klaim berasal dari faktor *man* adalah petugas verifikator kelengkapan awal, dokter, dan petugas pengodean. Faktor *machine* adalah karena SIMRS belum terintegrasi dengan INA-CBG. *Method* adalah karena implementasi SPO yang belum lancar. Faktor *materials* karena persyaratan yang tidak sesuai. Upaya yang telah dilakukan oleh petugas pada faktor *man* adalah melakukan sosialisasi pada pasien, berkomunikasi dengan dokter, mengupayakan perekrutan. *Machine* adalah melakukan *back-up* data. Faktor *methode* adalah membentuk tim BPJS di Rumah sakit Panti Nugroho.

Kata Kunci : penyebab keterlambatan, klaim BPJS

ABSTRACT

Background : The late of inpatient BPJS claim caused by incomplete medical record so the medical record should returned back until responsible doctor completing that medical record. Meanwhile the late of outpatient BPJS claim is caused by BPJS request that always changing and resulting BPJS claim should returned by BPJS verifcator. If the BPJS claims are late, they will give the claim process in next month.

Objective : to knowing BPJS claim process, to knowing the late causes of BPJS claim process, to knowing how employment resolve the late causes of BPJS claim process

Methods : kind of this research is descriptive study with qualitative approach using case study design. The subject is all employment who belong to BPJS claim process. The object is inpatient and outpatient BPJS claim document.

Results : the process of BPJS claim in Rumah Sakit Panti Nugroho is going well but still found BPJS claim which given late. The late causes of BPJS claim process is coming from early complete verifier, phsycian, and coder. The machine factor is BPJS server is SIMRS and INA-CBG are not integrated yet. The method factor is there is trouble in SPO implementation. The materials factor is the applying record is not complete. Employment resolve that late causes by man factor is give patient an information, communicating with doctor, and try to recruiting employment. Machine factor is do back-up the patient data. Method is forming BPJS team in Rumah Sakit Panti Nugroho.

Key words : late causes, BPJS claim