

FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PKU MUHAMMADIYAH BANTUL TAHUN 2017

Herdi Aplin¹, Kori Puspita Ningsih²

INTISARI

Latar Belakang: BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia. Masalah yang didapat bawa pelaksanaan klaim BPJS dalam hal penyerahan berkas klaim pasien kepada verifikator BPJS masih mengalami keterlambatan sehingga harus di tunda dan berkas klaim BPJS dikembalikan untuk diperbaiki sehingga pekerjaan tidak efektif/efisien.

Tujuan Penelitian: Mengetahui faktor-faktor keterlambatan klaim BPJS pasien Rawat inap di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode Penelitian: Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Subjek ini adalah petugas BPJS dan verifikator klaim BPJS RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Objek penelitian ini adalah klaim BPJS.

Hasil: Prosedur klaim sudah terlaksana tetapi tidak ada SPO/regulasi yang mengatur terkait dengan prosedur klaim BPJS. Persentase keterlambatan klaim BPJS pada tahun 2017, didapatkan 14 % (1.099 dari 7.879) klaim BPJS yang revisi/tidak lengkap persyaratan klaim, sedangkan untuk klaim BPJS yang tidak revisi/lengkap sebesar 86% (6.780 dari 7.879). Faktor penyebab keterlambatan klaim BPJS dari aspek *Man, Methode, Machine, Material, dan Money*. Rekomendasi harapan sehingga diperlukan rekomendasi/ solusi yang diusulkan kembali.

Kesimpulan: Prosedur klaim sudah sesuai alur pelaksanaannya, tetapi belum adanya SPO mengenai alur klaim BPJS. Klaim BPJS RSUD PKU Muhammadiyah Bantul 100% klaim tahun 2017 terlambat. Faktor penyebab keterlambatan klaim BPJS belum ada evaluasi beban kerja (*man*), persyaratan klaim tidak lengkap (*material*), jaringan sering terjadi eror (*mechine*), kurangnya anggaran (*money*), dan belum adanya SPO yang mengatur klaim BPJS. Rekomendasi klaim BPJS yang ada di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul ada tetapi hasil pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan sehingga diperlukan rekomendasi.

Kata Kunci: Keterlambatan, Klaim, BPJS

¹Mahasiswa D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**FACTORS CAUSING THE DELAY OF CLAIM OF BPJS INPATIENTS IN
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL IN 2017**

Herdi Aplin¹, Kori Puspita Ningsih²

ABSTRACT

Background: BPJS is an institution formed to organize the Social Security Program in Indonesia. Problems obtained under the implementation of BPJS claims in terms of submitting patient claim files to BPJS verifiers are still experiencing delays so they must be delayed and the BPJS claim file returned to be repaired so that the work is not effective / efficient.

Objective: Knowing the factors for delays in BPJS claims of hospitalized patients at PKU Muhammadiyah Bantul hospital.

Method: This type of research in this study uses descriptive research using a qualitative approach using cross sectional design. This subject is BPJS officer and BPJS claim verifier PKU Muhammadiyah Bantul Hospital. The object of this research is BPJS claims.

Result Claim procedures have been implemented but there are no SPO / regulations governing the BPJS claim procedure. The percentage of BPJS claim delays in 2017 was 14% (1,099 out of 7,879) BPJS claims that were revised / incomplete claim requirements, while for unrevised / complete BPJS claims 86% (6,780 of 7,879). Factors that cause BPJS account delays from aspects of Man, Methode, Machine, Material, and Money. Recommendation of hope so that recommendations / solutions are proposed that are proposed again

Conclusion: The claim procedure is in accordance with the flow of implementation, but there is no SPO regarding the BPJS claim line. At the time the BPJS PKU Muhammadiyah Bantul Hospital 100% claimed in 2017 was too late. Factors causing delays in BPJS claims are no evaluation of workload (man), incomplete claim requirements (material), frequent network errors (mechines), lack of budget (money), and the absence of SPO regulating BPJS claims. BPJS claim recommendations in PKU Muhammadiyah Bantul General Hospital exist but the results of their implementation have not been in line with expectations so recommendations are needed.

Keywords: Delay, Claim, BPJS

¹D-3 Medical Record Student and Health Information General Achmad Yani University, Yogyakarta

²Lecturers of General Achmad Yani University, Yogyakarta.