

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETERLAMBATAN PENGAJUAN KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DKT TK.IV KOTA MADIUN

Shofia Awalul Mar'ah Salstabila

Pembimbing : Dr. Moh Wildan, A.Per.Pen., M.Pd

ABSTRAK

Latar Belakang : Salah satu permasalahan rumah sakit dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah keterlambatan pengajuan klaim. Hal ini terjadi ketika klaim yang diajukan mengalami kesalahan administrasi. Keterlambatan pengajuan klaim dapat mempengaruhi kegiatan operasional. Selain itu, dengan terlambatnya pengajuan klaim menyebabkan pembayaran yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan akan terhambat. Akibatnya pihak rumah sakit mengalami permasalahan yang berkaitan dengan arus pemasukan dan mempengaruhi kegiatan operasional yang ada di rumah sakit. **Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit DKT Tk.IV Kota Madiun. **Metode** : Penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode deskriptif dan pengambilan data dilakukan dengan wawancara langsung terhadap petugas yang menangani proses klaim di rumah sakit. **Hasil** : Selama periode Januari – Desember 2022 terdapat 115 berkas klaim di RS DKT Kota Madiun yang terlambat diserahkan kepada pihak BPJS Kesehatan. Dalam kegiatan wawancara informan menyampaikan bahwa faktor administrasi klaim yang menjadi permasalahan keterlambatan berkas dikarenakan kurangnya bukti pemeriksaan penunjang, tidak di cantumkan resume dokter, dan diagnosa yang kurang tepat. Kemudian pada faktor prosedur pendaftaran pasien yang mempengaruhi keterlambatan dikarenakan penerbitan SEP ganda dan tidak ada surat rujukan. Faktor Sumber Daya Manusia juga menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan klaim dikarenakan jumlah petugas klaim hanya 2 (dua) orang. Tetapi SDM bukan masalah utama yang menjadi faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim di Rumah Sakit DKT Madiun. **Kesimpulan** : Dapat diketahui bahwa faktor tertinggi yang menyebabkan keterlambatan klaim di Rumah Sakit DKT Tk.IV Madiun adalah ketidaklengkapan berkas administrasi klaim. Kemudian faktor yang lainnya adalah pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) petugas klaim dan faktor prosedur pendaftaran pasien.

Kata Kunci : Keterlambatan, Berkas klaim