

ABSTRAK

Nama : Wasitha Nouvaliza Hasyah
Program Studi : D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Probolinggo

Pembiayaan kesehatan di rumah sakit diperoleh dari pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan. Berkas klaim yang dinyatakan tidak lengkap oleh BPJS Kesehatan, menyebabkan pending klaim yang berdampak keterlambatan pembayaran klaim. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan keterlambatan proses pengajuan klaim BPJS pada berkas rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan *brainstorming*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 19 orang, diantaranya 12 orang petugas bagian casemix, 6 orang keuangan dan 1 orang kepala rekam medis. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 9 orang, diantaranya 6 orang petugas casemix, 2 orang petugas keuangan dan 1 orang kepala rekam medis. Hasil penelitian dari *fishbone* (*man, method, machine, money, material*) yang menjadi penyebab keterlambatan proses pengajuan klaim BPJS, yaitu faktor *man* meliputi kurangnya pengetahuan dan pelatihan petugas; faktor *method* yaitu tidak ada monitoring penerapan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait klaim BPJS; faktor *machine* yaitu sistem komputer yang sering mengalami *error* dan *trouble* pada aplikasi INA-CBGs; faktor *money* tidak adanya anggaran incidental; faktor *material* ketidaklengkapan berkas klaim rawat inap. Sebagai kesimpulan yang menjadi faktor penyebabnya adalah aspek *man, method, machine, money* dan *material*. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara pelatihan secara bergantian setiap tahun, monitoring penerapan prosedur yang telah dibuat, dilakukan *maintenance* secara berkala terhadap jaringan internet, pengajuan anggaran bagi petugas lembur, ketelitian petugas dalam pengumpulan berkas perlu ditingkatkan

Kata kunci: BPJS, Klaim, Rumah Sakit, *fishbone*