

RINGKASAN

Analisis Ketidaklengkapan Berkas Klaim JKN Rawat Jalan Di Rsup Dr. Hasan Sadikin Bandung, Khofifah Nur'Aini, NIM G41192315, Tahun 2023, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Veronika Vestine, S.ST.M.Kes (Pembimbing)

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di unit rekam medis RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, terdapat 40 berkas klaim JKN rawat jalan yang tidak lengkap dari 250 berkas pada bulan februari tahun 2023. Dampak dari ketidaklengkapan berkas klaim JKN rawat jalan ini dapat menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim atau bahkan berkas tidak bisa diklaimkan. Berkas yang tidak dapat diklaimkan dapat menyebabkan kerugian bagi rumah sakit, khususnya rumah sakit yang banyak menerima pasien jaminan kesehatan nasional akibat ketidaksesuaian pembiayaan pelayanan dengan jumlah klaim yang dibayarkan.

Laporan kerja lapang ini bertujuan untuk melakukan analisis ketidaklengkapan berkas klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung dengan menggunakan dua variabel menurut Gibson yaitu faktor individu (kedisiplinan dan pengetahuan) dan faktor organisasi (kepemimpinan dan SOP) dan menggunakan satu variabel menurut Herzberg yaitu faktor motivasi yang meliputi *reward* dan *punishment*. Jenis pengambilan data menggunakan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi.

Hasil yang didapatkan bahwa faktor ketidaklengkapan berkas klaim JKN rawat jalan berdasarkan faktor kedisiplinan dalam pengisian berkas persyaratan klaim JKN rawat jalan diketahui bahwa masih banyak berkas klaim JKN rawat jalan yang tidak lengkap sehingga berdampak terhadap keterlambatan proses pengklaiman kepada BPJS dan bisa menjadi gagal klaim apabila berkas kadaluarsa. Berdasarkan faktor pengetahuan didapatkan bahwa tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada PPA rawat jalan mengenai pengisian berkas persyaratan klaim JKN Rawat jalan yang akan berdampak terhadap pengetahuan petugas akan pentingnya untuk melengkapi berkas persyaratan klaim.

Berdasarkan faktor kepemimpinan yaitu pemberian sosialisasi sudah pernah dilakukan akan tetapi masih belum optimal dalam penyelenggaraannya yang akan berdampak terhadap ketidaklengkapan berkas persyaratan klaim rawat jalan. Peran pimpinan juga sangat dibutuhkan dalam hal komunikasi terhadap petugas rawat jalan menjadi lebih mudah jika melalui pimpinan. Berdasarkan faktor SOP (Standar Operasional Prosedur) menyatakan bahwa SOP ketidaklengkapan pengisian berkas persyaratan klaim rawat jalan tidak ada yang ada hanya SOP klaim JKN rawat jalan. Petugas administrasi umum di poliklinik bahkan tidak mengetahui sama sekali terkait dengan SOP klaim rawat jalan.

Berdasarkan faktor *reward* dan *punishment* bahwa Pengadaan *reward* diharapkan dapat menjadikan petugas merasa lebih dihargai dan akan menjadi sebuah motivasi dalam berkerja. Pemberian *reward* kepada petugas PPA di RSUP Dr. Hasan Sadikin yang patuh dalam pengisian berkas persyaratan klaim JKN rawat jalan masih belum dilakukan. Akan tetapi untuk pemberian *punishment* pernah dilakukan secara lisan agar petugas PPA rawat jalan mengisi berkas persyaratan klaim secara lengkap.

Berdasarkan permasalahan diatas pihak rumah sakit perlu mengadakan evaluasi kerja petugas administrasi umum dan PPA (Profesional Pemberi Asuhan) agar saling mengingatkan akan pentingnya pengisian berkas persyaratan klaim JKN rawat jalan. Pihak manajemen rumah sakit membuat SOP terkait kelengkapan pengisian berkas persyaratan klaim JKN rawat jalan dan memberikan pelatihan terhadap petugas administrasi umum dan PPA di rawat jalan terkait dengan pengisian berkas persyaratan klaim JKN rawat jalan. Selain pelatihan, perlu menerapkan pemberian *reward* terhadap kinerja petugas administrasi umum dan PPA rawat jalan sebagai upaya meningkatkan motivasi kerja. Saat ini penerapan e-klaim agar segera dilakukan agar lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan.