

**Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Proses Klaim BPJS di RS.
Elizabeth Situbondo**

Imilia Zainar Radliyah
Program Studi Rekam Medik
Jurusan Kesehatan

ABSTRAK

Berdasarkan petunjuk teknik verifikasi klaim (BPJS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, klaim paling lambat diajukan pada tanggal 10 bulan berikutnya. Berdasarkan survei pendahuluan di RS. Elizabeth Situbondo mengirimkan berkas klaim kepada BPJS paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. Keterlambatan klaim BPJS terjadi pada bulan Februari sebanyak 94 berkas rawat inap dari 296 dan bulan Maret dengan 120 berkas rawat jalan dari 2971 berkas. Tujuan penelitian ini Menganalisis faktor penyebab keterlambatan proses klaim BPJS RS. Elizabeth Situbondo dan menentukan pemecahan masalah. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan *brainstorming*. Hasil penelitian dari 7 faktor (*man, money, material, method, machine, minute, and motivation*) yang menjadi penyebab terjadi keterlambatan pengajuan klaim BPJS adalah pemahaman petugas terkait klaim BPJS terutama dalam mengkoding perlu ditingkatkan, tidak ada regulasi (SOP) dari pihak rumah sakit, tidak ada komputer khusus untuk verifikator. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti melakukan kegiatan *brainstorming* dengan petugas klaim. Bentuk upaya alternatif pemecahan masalah terkait keterlambatan pengajuan klaim adalah petugas mengikuti kegiatan pelatihan terutama dibagian koding, pengusulan pembuatan SOP pengajuan klaim BPJS, pengusulan penambahan 1 unit komputer khusus verifikator.

Kata kunci: BPJS, klaim, rumah sakit, PTA