

ABSTRACT

BPJS Kesehatan (Social Security Administrator of Health) is an institution formed to organize Social Security Programs in Indonesia. The problem obtained is that the implementation of BPJS claims in handing over inpatient claim files to the bureau is still experiencing delays that are far from the date set by *BPJS Kesehatan* Number 3 article 24 paragraph 1, which Health Facilities submit claims every month at the latest on the 10th next month. If Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro Hospital still experiences delays in filing the claims every month, it will later result in failure of claims, thus the hospital will suffer from losses.

This research was aimed to analyzing causative factors of the delay in submitting *BPJS Kesehatan* inpatients' claims at Dr. RSUD R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

This research uses descriptive qualitative research by applying a cross sectional design. The subjects are the Head of Integrated Administrative Services Installation, Head of the Verification and Accounting Subdivision, *BPJS Kesehatan* inpatients' Claims Management Officer and claim filing documents.

The research result showing from the results of the research, the total organizational empowerment variable IKK for PAT installation officers was 67.2%, which was included in the good category, but there were 3 variables of employee satisfaction whose total IKK was still below the aggregate of IKK. From the variable of completion time for 1 claim file, started from the administrative verification officer to the file entry, takes time for 18:39:03 per file. From the variable of requirements for the claim files, there are 35% of the claim file requirements that are incomplete and must be returned to the treatment room. The return of these claim files to the treatment room has the potential to cause delays in filing claims. The variable of number and competency of the human resources of claim management officers have the potential to cause the delays in filing claims. Furthermore, there are some claim management officers who still have not participated in training in accordance to their positions.

Keywords: Causative factors, the Late Submission of Claims, Inpatients

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia. Masalah yang didapat bahwa pelaksanaan klaim BPJS dalam penyerahan berkas klaim pasien rawat inap kepada kantor BPJS Kesehatan masih mengalami keterlambatan yang jauh dari tanggal yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Nomor 3 pasal 24 ayat 1, Fasilitas Kesehatan mengajukan klaim setiap bulan secara regular paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. Jika RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro masih mengalami keterlambatan dalam pengajuan klaim setiap bulannya yang nantinya akan berdampak pada kegagalan klaim maka rumah sakit akan mengalami kerugian.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Subyek ini yaitu Kepala Instalasi Pelayanan Administrasi Terpadu, Kepala Sub Bagian Verifikasi dan Akutansi, Petugas Pengelolaan Klaim BPJS Kesehatan Pasien rawat inap serta dokumen berkas pengajuan klaim.

Hasil penelitian variabel pemberdayaan organisasi total IKK agregat untuk petugas instalasi PAT sebesar 67,2% yang termasuk dalam kategori baik, tetapi ada 3 variabel kepuasan karyawan yang jumlah IKK nya masih berada dibawah total IKK agregat. Dari variabel waktu penyelesaian 1 berkas klaim petugas verifikasi administrasi sampai berkas dientry membutuhkan waktu selama 18:39:03 per berkas. Dari variabel kelengkapan persyaratan berkas klaim terdapat 35 % persyaratan berkas klaim tidak lengkap dan harus dikembalikan lagi keruang perawatan, kembalinya berkas klaim ke ruang perawatan yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pengajuan klaim. Variabel jumlah dan kompetensi sumber daya manusia petugas pengelolaan klaim berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pengajuan klaim dan masih ada beberapa petugas pengelolaan klaim yang masih belum mengikuti pelatihan yang sesuai dengan jabatannya.

Kata kunci : Faktor penyebab, Keterlambatan Pengajuan Klaim, Pasien Rawat Inap