

## **ABSTRACT**

*Submission of outpatient claim files at Hospital X East Java in 2023 is still experiencing delays, with an average delay of 10 days. Delays in submitting claims for BPJS health outpatients result in a buildup of claim files, which has an impact on delays in submitting claims that continue to occur every month. The general objective of this study is to analyse the causes of delays in the submission of claims for outpatient BPJS health patients at Hospital X East Java. This type of research is quantitative descriptive research. The population in this study amounted to 46,247 claim files and 5 health insurance employees. The sample of this study was 100 files. Data obtained from interviews, observations, documentation studies. Based on the results of the study, the cause of the delay from the aspect of man, the number of employees of the guarantee unit is still experiencing a shortage of 3 people, training has not been given evenly to employees of the guarantee unit in the last 1 year. The method aspect is that there is no SOP related to the process of submitting outpatient BPJS health claims as a whole. The material aspect still exists as much as 43% of incomplete claim files. The process aspect is a discrepancy in the process of taking claim files by underwriting employees, there is a delay in the file in the flow before reaching underwriting, in the INA-CBGs E-claim Entry process there have been errors in coding, the internet network, it is difficult to find abbreviated diagnoses and actions, power outages. sometimes diagnoses and actions are not written in the INA-CBGs, sometimes diagnoses and actions are not written on the service sheet, send txt files through the diva application sometimes when sending online to the diva application the txt data processing process fails to send, txt data processing through the diva application takes a long time, discrepancies in the number of patients from txt with output from the diva application.*

**Keywords:** *Delay in claim*

## ABSTRAK

Pengajuan berkas klaim pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Jawa Timur tahun 2023 masih mengalami keterlambatan, dengan rata-rata keterlambatan selama 10 hari. Keterlambatan pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan mengakibatkan penumpukan berkas klaim, yang berdampak pada keterlambatan pengajuan klaim terus terjadi di setiap bulannya. Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis penyebab keterlambatan pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan Rumah Sakit X Jawa Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 46.247 berkas klaim dan 5 orang pegawai penjaminan kesehatan. Sampel penelitian ini 100 berkas. Data diperoleh dari wawancara, pengamatan, studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian penyebab keterlambatan dari aspek *man* jumlah pegawai unit penjaminan masih mengalami kekurangan sebanyak 3 orang, belum diberikan pelatihan secara merata kepada pegawai unit penjaminan dalam 1 tahun terakhir. Aspek *method* belum ada SOP yang berkaitan dengan *process* pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan secara keseluruhan. Aspek *material* masih ada sebanyak 43% berkas klaim belum lengkap. Aspek *process* adanya ketidaksesuaian pada *process* pengambilan berkas klaim oleh pegawai penjaminan, terjadi keterlambatan berkas pada alur sebelum sampai ke penjaminan, pada *process Entry E-klaim* INA-CBGs pernah terjadi kesalahan dalam pengkodean, jaringan internet, Sulit mencari diagnosa dan tindakan yang disingkat, listrik padam, terkadang diagnosa dan tindakan tidak tertulis di lembar pelayanan, kirim file txt melalui aplikasi diva terkadang saat kirim *online* ke aplikasi diva *process* olah data txt gagal terkirim, *process* pengolahan data txt melalui aplikasi diva memerlukan waktu yang lama, ketidaksesuaian jumlah pasien dari txt dengan *output* dari aplikasi diva.

**Kata Kunci:** Keterlambatan klaim