

## **Tinjauan Keterlambatan Pengurusan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr.Kariadi Semarang Tahun 2015.**

**SRI SUCIPTO**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 422201201276@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

#### **ABSTRAK**

Sucipto, Sri. 2015. Tinjauan Keterlambatan Pengurusan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr.Kariadi Semarang Tahun 2015.

. Karya Tulis Ilmiah, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Agus Perry Kusuma, M. Kes.

RSUP Dr.Kariadi Semarang bekerjasama dengan pihak dari asuransi swasta dalam hal klaim pembayaran baik itu untuk pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Berdasarkan pengakuan pihak pasien rawat inap pengguna asuransi swasta bahwa sudah 7 hari lebih menunggu dalam pengurusan klaim asuransi swasta di RSUP Dr. Kariadi Semarang, dimana pada Standar Prosedur Operasional (SPO) tentang pengurusan persyaratan tersebut adalah 5 hari. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi keterlambatan pengurusan klaim asuransi swasta pasien rawat inap di RSUP Dr.Kariadi Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode observasi dan wawancara, Obyek yang digunakan dalam penelitian adalah 1 petugas Tata Usaha yang mengurus asuransi dan 4 petugas Rekam Medis dibagian asuransi. Analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian, terdapat 3 penyebab pengurusan yang terlalu lama. Pertama, masalah pencarian Dokumen Rekam medis yang terkadang sulit untuk dilacak dikarenakan Dokumen Rekam Medis tersebut masih digunakan unit lain. Kedua, DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) yang sulit untuk dicari karena DPJP tidak hanya jaga di RSUP Dr.Kariadi tetapi juga di rumah sakit yang lain, yang menyebabkan formulir klaim yang sudah siap dan selesai dalam pengisiannya hanya tinggal meminta tanda tangan DPJP menjadi lama dalam proses pengurusannya. Ketiga, apabila dari pihak asuransi meminta persyaratan lainnya maka prosedur pengurusannya mulai dari awal dan menjadikan pihak klien harus mengurus lagi dari awal untuk mendapatkan kekurangan persyaratan tersebut.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa SPO yang ada sebenarnya sudah baik hanya pembenahan terhadap mekanisme pengisian formulir dari pihak asuransi dan kendala terhadap persoalan proses mekanisme permintaan tanda tangan DPJP.

Kata Kunci : Kata kunci : Klaim Asuransi, Prosedur, SPO

## **Review On Delay Of Handling The Private Insurance Claim Of The Hospitalized Patients At Dr .Kariadi hospital In Semarang In 2015 .**

**SRI SUCIPTO**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 422201201276@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

#### **ABSTRACT**

Sucipto, Sri. Review On Delay Of Handling The Private Insurance Claim Of The Hospitalized Patients At Dr .Kariadi hospital In Semarang In 2015 . Scientific Papers, Medical Record and Health Information Department Dian Nuswantoro University. Agus Perry Kusuma, M. Kes.

Dr.Kariadi hospital Semarang cooperates with the private insurance in the part of a claim payment both for inpatients and outpatients. Based on recognition of the inpatients of private insurance users that they had already been waiting for more than 7 days in handling private insurance claims at Dr. Kariadi hospital in Semarang, where in the Standard Operating Procedures itrequired 5 days. The objective of this research is to identify the delay of handling private insurance claims of the in-patients at Dr. Kariadi hospital in Semarang.

The type of thisresearch is descriptives with observation method and interview.The object used in research is 1 administrative officials who handle insurance and 4 medical record officers at the insurance .The data analysis is used descriptive analysis.

Based on this result of the study, it was found that there are 3 problems that prolonged in handling the claim. First, a matter of finding medical record documents that are sometimes difficult to track because the medical record documents is still used by other units. Second, the doctor who are responsible for the patientsâ€™™ treatment or DPJP are difficult to find because they are not only work at Dr. Kariadi but also at another hospital, which led to the claim form that has been prepared and completed in filling will be in only a long process to get the autograph from DPJP.Third, if the private insurance requests another requirements, the management procedure must be started from the early proses of proposing the claim.

Conclusion of this research is SPO is already good, but only improvements to the mechanism offiling of the insurance company and the constraints on the problem of the mechanism to get the DPJP autograph.

**Keyword** : Key words: Procedures, Insurance Claims, SPO