

Alur Pengajuan Klaim Pasien Peserta Jasaraharja di RS Bhayangkara Semarang Tahun 2017

MEGA MAWARTI

(Pembimbing : Eti Rimawati, SKM, M.Kes)

Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, FKes, Universitas Dian

Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 422201401530@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan survey awal menunjukkan belum terdapat SOP dan kebijakan terkait prosedur pelaksanaan klaim pasien Jasa Raharja. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan karakteristik petugas, ketersediaan SOP dan kebijakan, alur pelaksanaannya, kendala yang terjadi, gambaran pelaksanaan, dan rancangan prosedur.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian adalah 2 petugas rekam medis. Sumber data didapatkan dari hasil observasi pada alur pengajuan klaim Jasa Raharja, dan wawancara langsung dengan kepala rekam medis dan petugas asuransi. Data dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan klaim Jasa Raharja. Proses klaim sangat lama (mencapai satu bulan), dikarenakan petugas menunggu dokumen terkumpul dari beberapa pasien. Petugas menunggu dokumen dari beberapa pasien terkumpul. Pada prosedur klaim oleh pasien, Lama waktu penyelesaian proses permintaan surat keterangan dokter tidak dapat diperkirakan. Kendala-kendala ini dapat berdampak pada pemasukan anggaran rumah sakit dan kepuasan pelayanan pasien.

Saran, perlu adanya rancangan kebijakan dan SOP tentang alur pelaksanaan klaim Jasa Raharja guna menegaskan dan menetapkan waktu penyelesaian berkas pasien. Sehingga pendapatan rumah sakit dapat stabil dan pasien puas dengan pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Kebijakan, Jasa Raharja

PURPOSE OF CLAIMS CLAIMS PARTICIPANTS OF RAHARJA SERVICES IN RS BHAYANGKARA SEMARANG IN 2017

MEGA MAWARTI

(Lecturer : Eti Rimawati, SKM, M.Kes)

Diploma of Medical Record - D3, Faculty of Health Science,

DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 422201401530@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Based on preliminary survey, there were no SOPs and policies related to procedures for claims of Jasa Raharja patients in Bhayangkara Hospital Semarang. The purpose of this study was to describe officers characteristics, the availability of SOPs and policies, implementation flow, constraints that occurred, implementation overview, and procedures design.

This study was a descriptive study with case study approach. Subjects study were 2 medical record officers. Data sources obtained from observation on claims submission flow of Jasa Raharja, and direct interviews with the head of medical records and insurance officers. Data were analyzed descriptively.

The results showed that there were several constraint in the implementation of Jasa Raharja's claims. Claims process was very long (reaching one month), because Officers await documents from several patients collected. On claim procedures by patient, fulfilment duration of doctor's certificate requesting process could not be estimated. These constraints could have an impact on hospital income and patient service satisfaction. Suggestions, there was a need for design policies and SOPs about claim submission flow of Jasa Raharja to confirm and set fulfilment duration of patient files. So that hospital income could be stable and patient satisfied with hospital service.

Keyword : Standard Operating Procedures, Policies, Jasa Raharja