

ANALISIS ADMINISTRASI KLAIM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT JALAN RSUD KOTA  
SEMARANG TAHUN 2016

FIRSA OLIVIA SUSAN – 25010112120039

(2016 - Skripsi)

Sekitar 70% dari total kunjungan pasien di RSUD Kota Semarang merupakan pasien JKN yang wajib melengkapi persyaratan JKN sebelum memperoleh pelayanan. Verifikasi dokumen klaim JKN adalah hal penting karena FKTL (Fasilitas Kesehatan rujukan Tingkat Lanjutan) wajib memenuhi kelengkapan administrasi klaim kepada BPJS Kesehatan untuk mendapatkan penggantian atas biaya pelayanan sesuai tarif INA-CBG's (*Indonesia Case Base Groups*). Namun, pengajuan klaim di RSUD Kota Semarang selalu melebihi batas waktu yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan yakni maksimal tanggal 10 bulan berikutnya serta banyak dokumen klaim yang tidak lolos proses verifikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tahapan alur pelaksanaan administrasi klaim JKN rawat jalan di RSUD Kota Semarang menurut aspek *input*, proses dan *output*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara mendalam dan observasi yang bersifat partisipasi aktif. Hasil penelitian menunjukkan banyak pasien yang kurang memahami persyaratan untuk memperoleh pelayanan dengan JKN, kurangnya jumlah petugas, tidak adanya diklat untuk petugas, keterbatasan sarana untuk menunjang kelengkapan dokumen klaim, *software* bermasalah saat jam pelayanan, tidak adanya SOP khusus pelayanan pasien JKN, tidak semua petugas mengecek ulang dokumen klaim, tidak adanya indikator keberhasilan, *monitoring* dan evaluasi untuk menilai kinerja petugas. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat beberapa kendala dalam proses administrasi klaim JKN rawat jalan di RSUD Kota Semarang sehingga penting untuk dilakukan perbaikan pada tiap tahapan administrasi klaim JKN rawat jalan demi terjaminnya kelengkapan dokumen klaim sehingga RSUD Kota Semarang dapat mengajukan klaim tepat waktu.

**Kata Kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional, Administrasi, Klaim, Rumah Sakit, Rawat Jalan