

# Gambaran pengelolaan klaim rawat jalan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) RSUD dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh Tahun 2014 = Description managing claims outpatient National Health Insurance (JKN) at RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh 2014

Sucihati Syamarta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386489&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh bahwa pengajuan klaim pada bulan Januari-April 2014 masih mengalami keterlambatan dalam pengajuan berkas klaim. Keterlambatan ini diakibatkan karena masih kurangnya ketelitian dari petugas dalam proses pengajuan klaim. Keterlambatan tersebut dapat mempengaruhi kegiatan operasional yang ada di RS karena berhubungan dengan arus kas RS. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran pengelolaan klaim rawat jalan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh.

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei-Juni 2014 menggunakan metode kualitatif dengan cara wawancara mendalam, telaah dokumen dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab dari keterlambatan pengajuan klaim diantaranya adalah penggunaan software yang masih baru, kurang telitinya petugas dalam melakukan verifikasi berkas klaim, dan belum tersedianya petunjuk teknis yang digunakan pihak RS dalam proses verifikasi klaim. Sehingga peneliti memberikan saran perlu adanya ketelitian lebih dari petugas terkait verifikasi berkas klaim, pembuatan SOP / juknis terkait verifikasi klaim.

*Based on the results of interviews conducted found that the filing of a claim in January and April 2014 are still experiencing delays in the filing of the claim file. This delay is caused by the lack of precision of the officers in the process of filing a claim. The delay may affect the existing operations at the hospital because the cash flows associated with the hospital. Therefore, this study was conducted to reveal the patient's outpatient claims management of the National Health Insurance (JKN) in Hospital Dr. Adnaan WD Payakumbuh.*

*This study was conducted in May-June 2014 using qualitative methods by means of in-depth interviews, document review and observation. The results showed that the cause of the delay in filing the claims of which is the use of software that is still new, less telitinya officers in verifying the claim file, and the unavailability of technical guidelines used in the RS-party verification process claims. So the researchers advise the need for accuracy over claims related personnel file verification, creation of SOPs / guidelines related to verification of the claim.*