

Analisis lean thinking alur proses klaim bpjs kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Pusat Otak Nasional = Lean thinking analysis on bpjs kesehatan claim process in outpatient service Pusat Otak Nasional Hospital 2016 / Nilandari

Nilandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20433532&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Keterlambatan pengajuan klaim BPJS berakibat pada turunnya cashflow rumah sakit. Proses klaim saat ini berjalan tidak efisien dan efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan hasil analisis dan usulan perbaikan alur proses dokumen klaim BPJS pasien rawat jalan dengan menerapkan konsep Lean Hospital. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif ini mengobservasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen klaim sebelum diberikan kepada verifikator BPJS serta melakukan wawancara mendalam, observasi proses, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan terjadi waste terbesar di unit mobilisasi dana yaitu selama 32,5 hari 18,8 menit dalam penyelesaian dokumen klaim. Jenis waste terbanyak adalah waiting dan transportation. Berdasarkan VSM diketahui Lead Time dari proses klaim saat ini adalah 33,9 hari. Usulan perbaikan yang diberikan dari penelitian ini adalah dengan optimalisasi tim Casemix yang baru saja dibentuk, sehingga lead time pengerjaan klaim yang dibutuhkan menjadi 6,44 menit. Standardisasi kerja dan penilaian kinerja berupa KPI, IKI, dan IKU dinilai perlu diterapkan agar kinerja petugas menjadi optimal.

ABSTRACT

Delay in the submission of BPJS claims resulted in decreasing hospital cash flow. The current claim process is not efficient and effective. The objective of this research is to analyze and propose improvement in the claim process by applying Lean Hospital concept. This research used quantitative and qualitative approaches to observe the time required to complete the claim process before submitted to the BPJS vericator and also have an in-depth interview, observe the process, and document review. The result showed most waste happened in mobilisasi dana unit for 32.5 days 18.8 minutes in the settlement BPJS document claims. Based on Value Stream Mapping, Lead Time of the claim process at this time is 33.9 day. Most types of waste are waiting and transportation. Proposed improvement provided from the study is to optimizing the casemix team which newly formed. By optimizing the casemix team, Lead Time required to complete the claims process is 6.44 minutes. Standardize work and performance appraisal (KPI, IKI, and IKU) consider to apply to reach employee best performance.