

# Dampak keterlambatan pembayaran klaim jaminan kesehatan nasional (JKN) terhadap cash flow dan mutu pelayanan pasien JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka tahun 2020 = The national health insurance claim payment tardiness impact to cash flow and quality services of JKN Patient at Regional Public Hospital in Majalengka 2020.

Putri Intan Purnamasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514825&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Keterlambatan pembayaran klaim BPJS berdampak pada peningkatan beban biaya yang tinggi bagi rumah sakit yang akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Tesis ini membahas tentang dampak keterlambatan pembayaran klaim jaminan kesehatan nasional (JKN) terhadap cashflow dan mutu pelayanan pasien JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka tahun 2020. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode Cross Sectional pada Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. Hasil penelitian menunjukkan penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran klaim JKN di rumah sakit umum daerah majalengka karena adanya proses administrasi yang kurang lengkap, dan semakin banyak terjadinya perubahan syarat yang tidak pasti dan tidak sesuai dengan prosedur pengajuan klaim yang berdampak terhadap cashflow dan mutu pelayanan pasien, juga diperlukan penambahan kualitas sumber daya manusia yang nantinya akan diperuntukkan membantu prosedur pembayaran klaim. Upaya yang dilakukan rumah sakit dalam mengatasi keterlambatan pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan dengan melakukan pinjaman dari bank daerah (Bank BJB) dan pihak rumah sakit bekerjasama dengan Koperasi Karyawan dibidang farmasi untuk pemenuhan obat-obatan yang diperlukan untuk kegiatan operasional di rumah sakit. Selain itu perlu ada penelitian lebih lanjut terkait penyesuaian dampak keterlambatan pembayaran klaim.

.....The delay in payment of BPJS claims has impacts on increasing the hospital's high-cost burden, which will affect the quality of health services provided. This study discusses the impact of late payment of national health insurance (called JKN) claims on cash flow and service quality for JKN patients at the Majalengka Regional General Hospital in 2020. A qualitative study using the Cross-Sectional method was used in this research. The results showed that the cause of the late payment of JKN claims at the Majalengka regional general hospital was due to the incomplete administrative processes. The increasing changes of uncertain and incompatible conditions with claim submission procedures also impact cash flow and patient service quality. Moreover, It is also necessary to improve the quality of human resources to assist in claim payment procedures. The hospital has made efforts to overcome late claim payments by BPJS Kesehatan by making loans from regional banks (BJB Bank). In collaboration with employee cooperatives in the pharmaceutical sector, the hospital supplies medicines needed for operational activities at the hospital. Besides, further research is needed related to adjustments for the impact of late claim payments.