

Aplikasi lean six sigma dalam mempercepat proses penagihan klaim pelayanan rawat inap pasien jaminan BPJS kesehatan di RS awal bros Pekanbaru tahun 2015

Adriana, Gina

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=125226&lokasi=lokal>

Abstrak

Selama satu setengah tahun, pengajuan penagihan klaim rawat inap oleh RS AwalBros Pekanbaru kepada BPJS Kesehatan menemui berbagai kendala yaitulamanya menyerahkan berkas penagihan klaim RS yang berdampak terlambatnyaRS menerima pembayaran. Penelitian dengan metode preeksperimental pre testpost test ini mengobservasi waktu proses dan waktu antar proses, mengidentifikasiwaste pada proses penagihan klaim serta melakukan perbaikan jangka pendek danjangka menengah menggunakan metode Lean Six Sigma. Hasil penelitian padabulan April 2015 menunjukkan 98% waktu proses penagihan klaim merupakankegiatan Non Value Added dengan waktu terlama melakukan serah terima berkaspenagihan kepada verifikator BPJS kesehatan adalah 26 hari dan waktu tercepatadalah 12 hari dengan nilai sigma level adalah -3,85 dan defect per million adalah999,943. Setelah dilakukan proses perbaikan dengan metode Lean Six Sigma padabulan September 2015, kegiatan Non Value Added menurun menjadi 92% denganwaktu terlama melakukan serah terima berkas penagihan kepada verifikator BPJSkesehatan adalah 11 hari dan waktu tercepat adalah 3 hari dengan nilai sigma leveladalah 1,48 dan defect per million adalah 68,976 dengan menghasilkan kualitasklaim yang lebih baik terlihat dari hasil rekapitulasi berkas tidak ada berkas yangtidak layak klaim.Kata kunci : Lean Six Sigma, waste, klaim, non value added, defect per million,sigma level

During one and a half years, the insurance claim life cycle filling by Awal BrosPekanbaru to BPJS Kesehatan faced many obstacles, such as: longer time tosubmit the billing claims documents that impact to delay on receives payment.This Research using pretest posttest experimental method to observe total time ofinsurance claim life cycle and time between processes, identify the waste, andperform short term and medium-term improvement plan by using Lean Six Sigmamethod. The results of the research in April 2015 showed 98% of billing claimsprocessing time was a Non Value Added activity with the longest time to submitbilling document to BPJS verifactor was 26 days, and the fastest time was 12days. The sigma value was -3,85 and defect levels was 999.943 per million. Afterimprovement process by using Lean Six Sigma in September 2015, there weresignificant changes that show non value added acitivity of billing claimprocessing time becomes 92% with the longest time to submit billing document toBPJS verifactor was 11 days, and the fastest time was 3 days which values ofsigma level was 1.48 and defect per million was 68.976 with better quality claims.Key words : Lean Six Sigma, waste, Claim, non-value add, defect per million,sigma level