

Analisis lean thinking pada alur proses klaim BPJS kesehatan di instalasi rawat jalan rumah sakit pusat otak nasional tahun 2016

Nilandari

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=125237&lokasi=lokal>

Abstrak

Keterlambatan pengajuan klaim BPJS berakibat pada turunnya cashflow rumahsakit. Proses klaim saat ini berjalan tidak efisien dan efektif. Tujuan daripenelitian ini adalah mendapatkan hasil analisis dan usulan perbaikan alur prosesdokumen klaim BPJS pasien rawat jalan dengan menerapkan konsep LeanHospital. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif inimengobservasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen klaimsebelum diberikan kepada verifikator BPJS serta melakukan wawancara mendalam, observasi proses, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkanterjadi waste terbesar di unit mobilisasi dana yaitu selama 32,5 hari 18,8 menitdalam penyelesaian dokumen klaim. Jenis waste terbanyak adalah waiting dantransportation. Berdasarkan VSM diketahui Lead Time dari proses klaim saat iniadalah 33,9 hari. Usulan perbaikan yang diberikan dari penelitian ini adalahdengan optimalisasi tim Casemix yang baru saja dibentuk, sehingga lead timepengelolaan klaim yang dibutuhkan menjadi 6,44 menit. Standardisasi kerja danpenilaian kinerja berupa KPI, IKI, dan IKU dinilai perlu diterapkan agar kinerjajapetugas menjadi optimal.
Kata Kunci: Lean Thinking, BPJS, klaim, value added activity, non value addedactivity, waste
 Delay in the submission of BPJS claims resulted in decreasing hospital cash flow. The currentclaim process is not efficient and effective.The objective of this reseach is to analize and proposeimprovement in the claim process by applying Lean Hospital concept. This research usedquantitative and qualitative approaches to observed the time required to complete the claimprocess before submitted to the BPJS verificator and also have an in-depth interview, observe theprocess, and document review. The result showed most waste happened in mobilisasi dana unitfor 32.5 days 18.8 minutes in the settlement BPJS document claims. Based on Value StreamMapping, Lead Time of the claim process at this time is 33.9 day. Most types of waste arewaiting and transportation. Proposed improvement provided from the study is to optimizing thecasemix team which newly formed. By optimizing the casemix team, Lead Time required tocomplete the claims process is 6.44 minutes. Standardize work and performance appraisal (KPI,IKI, and IKU) consider to apply to reach employee best performance.
Keywords: Lean Thinking, BPJS, claim, value added activity, non value added activity, waste