

Analisis pengolahan klaim pasien BPJS dengan menggunakan pendekatan malcolm baldrige di unit rekam medis RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo

Lestari, Astia Dwiputri

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=126629&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu kunci dari kesuksesan rumah sakit dalam menjalankan program JKN adalah manajemen klaim yang baik. Jika kinerja bagian klaim buruk maka akan berdampak pada operasional rumah sakit. Malcolm Baldrige merupakan salah satu kerangka model bisnis untuk meningkatkan kinerja organisasi yang dapat diaplikasikan di bidang pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis secara komprehensif tentang analisis pengelolaan klaim pasien BPJS dengan menggunakan pendekatan Malcolm Baldrige di Unit Rekam Medis RSUPN DR. Cipto Mangunkusumo. Desain penelitian ini adalah sequential explanatory design (urutan pembuktian), dengan didahului oleh penelitian kuantitatif pada 32 orang dengan cara pengisian 60 pertanyaan kuesioner dan dilanjutkan penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam dengan teknik snowball pada empat orang informan. Hasil penelitian menunjukkan variabel manajemen proses dan pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan yang memiliki p value < 0.05 (0.009 dan 0.049). Simpulan dari penelitian ini adalah hanya variabel manajemen proses dan pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan yang secara signifikan dapat untuk memprediksi hasil kerja pengelolaan proses klaim BPJS di unit rekam medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Sistem rekam medis elektronik, pelatihan pegawai, kebijakan kelengkapan penulisan resume medis disarankan untuk mempercepat pengelolaan proses klaim BPJS. Kata kunci: Klaim, BPJS, Malcolm Baldrige, Manajemen Rumah Sakit

One of the keys to success when hospital implemented a national health insurance program is a good claims management. If hospital had a poor performance claims unit it will have an impact on hospital operations. Malcolm Baldrige framework is one business model to improve organizational performance that can be applied in the field of health care. The purpose of this study was to determine and analyze in a comprehensive analyze of the claim national health insurance management using the Malcolm Baldrige approach in Medical Record Unit RSUPN DR. Cipto Mangunkusumo. Design of this study is a sequential explanatory design, preceded by a quantitative study on 32 people fill out 60 questions of a questionnaire and continued qualitative research with in-depth interviews with the snowball technique on four informants. The results showed variable process management and measurement, analysis, and knowledge management has p value less than 0.05 (0.009 and 0.049). Conclusions from this study is only variable process management and measurement, analysis and knowledge management that can significantly to predict the result of the management of the claims process in medical record unit RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Electronic medical record system, employee training, policies about completeness writing medical resume advisable to accelerate the claims management process. Keyword: Claims, National Health Insurance, Malcolm Baldrige, Hosiptal Management