

Determinan Kinerja Verifikasi Dokter Verifikator Internal Medis dalam Proses Klaim Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

Tarigan, Immanuel Natanael

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136028&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Sejak diberlakukan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit harus dapat mengelola klaim JKN dengan baik. Salah satu cara yang dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan menempatkan dokter verifikator internal medis (VIM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang memengaruhi kinerja verifikasi dokter VIM. Penelitian dilakukan dengan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada 16 dokter VIM dengan kuesioner dan wawancara mendalam. Hasil studi menemukan bahwa kinerja verifikasi dokter VIM pada Januari-Juni 2022 adalah 81,45%. Studi ini juga menemukan bahwa determinan yang berhubungan dengan kinerja verifikasi dokter VIM adalah determinan demografis berupa lama bekerja sebagai VIM dan beban pekerjaan lain yang dilakukan, determinan pengetahuan, determinan kepuasan kerja berupa kepuasan kerja secara umum, kepuasan atas gaji, tunjangan dan imbalan atas pekerjaan, kepuasan atas sifat dasar pekerjaan, serta kepuasan atas situasi operasional pekerjaan dan rekan kerja. Determinan dukungan organisasi berupa standar operasional prosedur, kesempatan pelatihan dan pendidikan serta kesempatan komunikasi dengan pihak eksternal ditemukan berhubungan dengan kinerja verifikasi dokter VIM. Adapun determinan lain yang berhubungan dengan kinerja verifikasi dokter VIM adalah keinginan dari dalam diri untuk menjadi dokter VIM, pembagian tugas dalam verifikasi, umpan balik atas kinerja serta kriteria atau standar dalam menjadi seorang dokter VIM.</div><hr /><div style="text-align: justify;"> Since the implementation of the National Health Insurance, hospitals must be able to manage JKN claims properly. One way to properly manage the situation is by employing a medical internal verification doctor. This study aims to determine the factors that influence the performance of medical internal verification doctor. The research was conducted using a case study method with a qualitative and quantitative approach. The study was conducted on 16 medical internal verification doctors using questionnaires and in-depth interviews. The results of the study found that the performance of medical internal verification doctors in January-June 2022 was 81.45%. This study also found that the determinants related to the verification performance of medical internal verification doctors were demographic determinants in the form of years of service as medical internal verification doctors and other workloads, knowledge, job satisfaction in general, satisfaction with salary, benefits and rewards for work, satisfaction with the nature of work, as well as satisfaction with the operational situation of work and colleagues. Other determinants in medical internal verification doctors verification performance is organizational support, such as standard operating procedures, training and education opportunities and opportunities for communication with external parties. Other determinants related to the verification performance of VIM doctors are the passion as a medical internal verification doctor, tasks assignment, feedback on performance and criteria or standards for becoming a medical internal verification doctors.</div>