

Implementasi Lean Six Sigma Dalam Perbaikan Waktu Pengolahan Klaim JKN Pelayanan Rawat Inap Di RSUP Fatmawati Tahun 2025

Julianto, Mito

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138861&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang : Komponen utama dalam penilaian kinerja keuangan rumah sakit adalah pendapatan dari layanan kesehatan. Tantangan yang dihadapi rumah sakit dapat meliputi pengelolaan klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), efisiensi operasional, serta penanganan biaya operasional yang terus meningkat. Data RSUP Fatmawati memperlihatkan sumber utama pendapatan berasal dari pembayaran klaim JKN yang diajukan rumah sakit ke BPJS Kesehatan. Proporsi penerimaan terbesar berasal dari klaim pelayanan pasien JKN, yaitu sebesar 86% pada tahun 2023, dan 84% pada tahun 2024. Data pengajuan klaim 3 bulan terakhir menunjukkan jumlah pengajuan klaim RSUP Fatmawati rata-rata 68%, jauh dari target kinerja yang ditetapkan Direktur Utama, yaitu sebesar 95%.

Metode : Penelitian ini menggunakan design experimental dengan pendekatan operational research. Pendekatan operational research dapat digunakan untuk merancang dan mengembangkan langkah kerja baru, sehingga proses menjadi lebih efisien. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan Central Limit Theorem, yaitu minimal 30 (tiga puluh) rekam medis. Teknik sampling menggunakan metode simple random sampling.

Hasil : Hasil penelitian dengan pendekatan lean six sigma didapatkan lead time pengolahan klaim JKN pelayanan rawat inap di RSUP Fatmawati yaitu 54 jam 40 menit 31 detik, sebesar 97% merupakan kegiatan non value added yang didominasi waste jenis waiting yaitu 52 jam 50 menit 11 detik. Identifikasi akar masalah didapatkah bahwa lamanya waktu pengolahan berkas klaim JKN pelayanan rawat inap disebabkan oleh adanya proses menunggu berkas fisik oleh verifikator internal pada fase hilir (pasca perawatan). Implementasi lean six sigma berhasil menurunkan lead time sebesar 56%, dari 54 jam 40 menit 31 detik menjadi 24 jam 6 menit 52 detik. Penurunan lead time ini disertai dengan reduksi waste, dengan reduksi waste terbesar pada jenis waiting sebesar 58%, dari 52 jam 50 menit 11 detik menjadi 22 jam 30 menit 0 detik.

Kesimpulan : Implementasi lean six sigma secara signifikan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu dalam pengolahan berkas klaim JKN pelayanan rawat inap di RSUP Fatmawati.

Background : The main component in assessing hospital financial performance is revenue from healthcare services. Challenges faced by hospitals may include managing National Health Insurance (JKN) claims, operational efficiency, and handling rising operational costs. Data from Fatmawati General Hospital shows that the main source of revenue comes from JKN claims submitted by the hospital to the Health Social Security Agency (BPJS Kesehatan). The largest proportion of revenue comes from JKN patient service claims, accounting for 86% in 2023 and 84% in 2024. Data on claim submissions over the past three months shows that the average claim submission rate at RSUP Fatmawati is 68%, far below the performance target set by the Director General, which is 95%.

Methodology : This study employs an experimental design with an operational research approach. Operational research can be used to design and develop new work procedures, thereby enhancing process efficiency. The sample size in this study was determined based on the Central Limit Theorem, with a minimum of 30 (thirty) medical records. The sampling technique used

simple random sampling. Results : The results of the study using the lean six sigma approach showed that the lead time for processing JKN inpatient claims at RSUP Fatmawati was 54 hours, 40 minutes, and 31 seconds, with 97% being non-value-added activities dominated by waiting waste, which accounted for 52 hours, 50 minutes, and 11 seconds. The root cause analysis identified that the prolonged processing time for JKN inpatient claim documents was due to the waiting process for physical documents by internal verifiers in the downstream phase (post-treatment). The implementation of Lean Six Sigma successfully reduced the lead time by 56%, from 54 hours, 40 minutes, and 31 seconds to 24 hours, 6 minutes, and 52 seconds. This reduction in lead time was accompanied by a reduction in waste, with the largest reduction in waiting time at 58%, from 52 hours, 50 minutes, and 11 seconds to 22 hours, 30 minutes, and 0 seconds. Conclusion : The implementation of Lean Six Sigma significantly improved the effectiveness and efficiency of processing JKN inpatient claims at Fatmawati General Hospital. </p><p> </p>