TESIS

ANALISIS PENYELESAIAN KLAIM BPJS RAWAT INAP BERBASIS *LEAN HOSPITAL* DI RSIA MUTIARA BUNDA PADANG

OLEH :

Adisti Ningdia

NIM 2120322034

PEMBIMBING:

Dr. dr. Adila Kasni Astiena, MARS, FISPH, FISCM

dr. Nur Afrainin Syah, M.Med.Ed, PhD

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
Tesis, Agustus 2024
Adisti Ningdia
Analisis Penyelesaian Klaim BPJS Rawat Inap Berbasis *Lean Hospital* Di RSIA Mutiara Bunda Padang
xx + 112 halaman + 9 tabel + 10 gambar + 4 lampiran

Manajemen klaim Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan menjadi prioritas bagi RSIA Mutiara Bunda untuk memastikan bukti-bukti pendukung klaim dapat diselesaikan secara lengkap, benar dan tepat waktu sehingga *cashflow* rumah sakit dapat berjalan dengan lancar. Namun pada penelitian pendahuluan ditemukan 99% berkas rekam medis tidak sesuai dengan standar pengembalian berkas 2x24 jam dan tidak sesuai dengan batas waktu penyelesaian klaim yang ditetapkan oleh rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis serta memberikan usulan perbaikan berbasis *Lean Hospital* terhadap mutu penyelesaian klaim BPJS rawat inap di RSIA Mutiara Bunda. Penelitian berupa *mix-method sequential exploratory*, diawali dengan observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi aktivitas yang bernilai guna (*Value-Added*), yang tidak bernilai guna (*Non Value-Added*), dan yang tidak bernilai guna namun masih dibutuhkan (*Necessary Non Value-Added*) pada proses penyelesaian klaim BPJS rawat inap di RSIA Mutiara Bunda Padang. Penelitian dilanjutkan dengan penghitungan *lead time, cycle time dan waiting time* serta menghitung *Value Added Ratio (VAR),* yang disajikan pada *Value Stream Mapping (VSM) – current state*. Triangulasi sumber data dilakukan untuk mencari akar permasalahan dan usulan perbaikan sebagai redesain dalam bentuk *Value Stream Mapping (VSM) – future state.*

Dari penelitian diperoleh persentase aktivitas penyelesaian klaim BPJS rawat inap pasien BPJS di RSIA Mutiara Bunda terdiri dari 1,47% VA, 1,30% NNVA , 97,23% NVA dan 2,77% VAR yang disajikan pada *current value stream mapping.* Pada model perbaikan *future value stream mapping*, terjadi peningkatan VAR dari 2,77% menjadi 7,30%. Perbaikan yang dilakukan dengan menggunakan *lean hospital* membutuhkan *continuous improvement* sehingga akan terus dapat meminimalisir *waste* yang ada pada proses penyelesaian klaim berkas rawat inap pasien BPJS Kesehatan di RSIA Mutiara Bunda.

Kata Kunci: *Lean*; NNVA; NVA; Rekam Medis; Redesain; VA; *Value stream mapping*; Waktu Tunggu.
Daftar Pustaka : 57 (2003 – 2023)

ABSTRACT

Claim management of Social Insurance Administration Organization (BPJS) Health that supporting evidence of claims should be finished completely, correctly, and on time is a priority for RSIA Mutiara Bunda Padang to maintain hospital cashflow. However, in preliminary research, it was found that 99% of medical record files did not comply with the 2x24 hour file return standard and did not comply with the claim settlement deadline set by the hospital.

This study aims to conduct analysis and provide suggestions for improvements based on Lean Hospital to the quality of BPJS inpatient claim settlement at RSIA Mutiara Bunda. A mix-method sequential exploratory, which begins with observation and interviews to identify activities that are useful (Value-Added), which are not useful (Non Value-Added), and which are not useful but are still needed (Necessary Non Value-Added) in the process of settling claims for inpatient BPJS patient files at RSIA Mutiara Bunda Padang. The research is continued by calculating the lead time, cycle time, waiting time, and Value Added Ratio (VAR), which is presented in the Value Stream Mapping (VSM) - current state. From the results obtained, triangulation of data sources will be carried out to find the root of the problem and proposed improvements as a redesign in the form of Value Stream Mapping (VSM) - future state.

The percentage of activity in completing claims for BPJS patient inpatient files at RSIA Mutiara Bunda consisted of VA of 1.47%, NNVA of 1.30%, and NVA of 97.23% (in the form of waiting time / idle), with a value added ratio (VAR) of 2.77% in the current value stream mapping. A redesign trial result of an increase in VAR from 2.77% to 7.30% in the future value stream mapping. Improvements made using lean hospital require continuous improvement so that it can continue to minimize waste in the process of completing claims for inpatient files for *BPJS Kesehatan* patients at RSIA Mutiara Bunda.

Keyword : Lean; Medical Records; Redesign; NNVA; NNVA; VA; Value stream mapping; Waiting Time.
References : 57 (2003 – 2023)