

# Aplikasi lean six sigma dalam mempercepat proses penagihan klaim pelayanan rawat inap pasien jaminan BPJS kesehatan di RS awal bros Pekanbaru tahun 2015 = Lean six sigma application in accelerating insurance claim life cycle process for inpatient BPJS health coverage at awal bros Pekanbaru hospital in 2015 / Gina Adriana

Gina Adriana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432875&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Selama satu setengah tahun, pengajuan penagihan klaim rawat inap oleh RS Awal Bros Pekanbaru kepada BPJS Kesehatan menemui berbagai kendala yaitu lamanya menyerahkan berkas penagihan klaim RS yang berdampak terlambatnya RS menerima pembayaran. Penelitian dengan metode preeksperimental pre test post test ini mengobservasi waktu proses dan waktu antar proses, mengidentifikasi waste pada proses penagihan klaim serta melakukan perbaikan jangka pendek dan jangka menengah menggunakan metode Lean Six Sigma. Hasil penelitian pada bulan April 2015 menunjukkan 98% waktu proses penagihan klaim merupakan kegiatan Non Value Added dengan waktu terlalu lama melakukan serah terima berkas penagihan kepada verifikator BPJS kesehatan adalah 26 hari dan waktu tercepat adalah 12 hari dengan nilai sigma level adalah -3,85 dan defect per million adalah 999,943. Setelah dilakukan proses perbaikan dengan metode Lean Six Sigma pada bulan September 2015, kegiatan Non Value Added menurun menjadi 92% dengan waktu terlalu lama melakukan serah terima berkas penagihan kepada verifikator BPJS kesehatan adalah 11 hari dan waktu tercepat adalah 3 hari dengan nilai sigma level adalah 1,48 dan defect per million adalah 68,976 dengan menghasilkan kualitas klaim yang lebih baik terlihat dari hasil rekapitulasi berkas tidak ada berkas yang tidak layak klaim.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

During one and a half years, the insurance claim life cycle filling by Awal Bros Pekanbaru to BPJS Kesehatan faced many obstacles, such as: longer time to submit the billing claims documents that impact to delay on receives payment. This Research using pretest posttest experimental method to observe total time of insurance claim life cycle and time between processes, identify the waste, and perform short term and medium-term improvement plan by using Lean Six Sigma method. The results of the research in April 2015 showed 98% of billing claims processing time was a Non Value Added activity with the longest time to submit billing document to BPJS verifactor was 26 days, and the fastest time was 12 days. The sigma value was -3,85 and defect levels was 999.943 per million. After improvement process by using Lean Six Sigma in September 2015, there were significant changes that show non value added acitivity of billing claim processing time becomes 92% with the longest time to submit billing document to BPJS verifactor was 11 days, and the fastest time was 3 days which values of sigma level was 1.48 and defect per million was 68.976 with better quality claims;