

ABSTRAK

Tinjauan Administrasi Klaim Kecelakaan Lalu Lintas di RSUD Kanjuruhan, Kania Putri Wijaya (2024), Laporan Tugas Akhir, Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Pembimbing Herlinda Dwi Ningrum, S.Kep.Ns.,MPH, Penguji Ayu Tyas Purnamasari, SKM, MKM

Latar Belakang: Pelaksanaan pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas sudah diatur berdasarkan UU No. 33 dan 34 tahun 1964 juncto PP No. 17 dan 18 Tahun 1965. Pada aturan perundang undangan tersebut terdapat kasus kecelakaan yang tidak bisa dicover oleh Jasa Raharja. Maka pada kasus tersebut pihak yang menanggung biaya perawatan pasien adalah BPJS Kesehatan selaku pihak penjamin kedua. **Metode Penelitian:** Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Variabel penelitian terdiri atas structure, process, dan outcome. **Hasil Penelitian:** Pada variabel Structure ditemukan bahwa sumber daya, fasilitas, dan peralatan masih perlu dilakukan perbaikan seperti menambah SDM dan ruangan atau loket yang khusus menangani kecelakaan lalu lintas, serta membuat aplikasi untuk pengajuan klaim. Pada variable Process ditemukan bahwa tidak adanya SOP. Hal tersebut dapat memperlambat proses administrasi klaim kecelakaan lalu lintas. Selain itu, hambatan eksternal maupun internal juga dapat mempengaruhi. Hambatan internal berupa sistem administrasi klaim di Jasa Raharja masih manual, Kesalahan tagging oleh pihak rumah sakit, Kurang kedisiplinan petugas dalam finalisasi biaya pelayanan, Fitur aplikasi V-Claim yang belum optimal. Hambatan eksternal berupa, ketidaklengkapan identitas pasien, masyarakat takut lapor polisi, ketidaktepatan penerima informasi, pasien tidak jujur dalam mengungkapkan penyebab kecelakaan, antrian BPJS Kesehatan umum dan antrian BPJS Kesehatan kecelakaan lalu lintas dalam satu antrian yang sama. Pada variable outcome peneliti menemukan bahwa penolakan klaim kecelakaan lalu lintas tidak pernah terjadi. Penolakan klaim disebabkan karena faktor penyebab kecelakaan tidak sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan data hasil kuesioner diperoleh bahwa mayoritas

pasien merasa puas dengan pelayanan klaim. **Kesimpulan:** Pelayanan klaim kecelakaan lalu lintas di RSUD Kanjuruhan dapat dikatakan baik. Hal tersebut diperoleh dari hasil kuesioner oleh pasien bahwa mayoritas pasien kecelakaan lalu lintas merasa puas dengan pelayanan klaim.

Kata kunci: administrasi klaim, kecelakaan lalu lintas, Rumah Sakit