

ABSTRAK

Analisis 5M Dalam Prosedur Pelaksanaan Klaim Non Kapitasi Di Puskesmas Wlingi. Tika Eri Setyorini (2024), Laporan Tugas akhir Program Studi D-III Asuransi Kesehatan, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Herlinda Dwi Ningrum, S. Kep., Ns., MPH, Rizki Fadila, SE, MSA., Ak

Kata Kunci : Prosedur Klaim, Klaim Non Kapitasi, Puskesmas

Puskesmas Wlingi dalam melakukan pelayanan peserta BPJS memiliki peran yang baik. Jenis pelayanan klaim non kapitasi yang di berikan di Puskesmas Wlingi yaitu pelayanan klaim ANC, pelayanan klaim ambulan, pelayanan klaim prolans, dan GDP. Berdasarkan hasil studi pendahuluan menyatakan bahwa terdapat selisih pembayaran klaim non kapitasi pada periode tahun 2023 sebesar Rp 480.000 yang disebabkan oleh human eror saat mengentri berkas klaim non kapitasi ke aplikasi Simpustronik yang terintegrasi dengan Pcare, mengakibatkan terjadinya double klaim **Tujuan**: penelitian ini untuk menganalisis faktor 5M dalam prosedur pelaksanaan klaim non kapitasi di Puskesmas Wlingi. **Metode** : Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang dengan 1 petugas khusus yaitu PIC Klaim BPJS non kapitasi, 2 informan tambahan yaitu petugas pembantu entri klaim non kapitasi dan 1 Informan yaitu verifikator FKTP BPJS Kesehatan. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan keabsahan informasi digunakan uji validitas menggunakan triangulasi sumber, dan menggunakan metode penelitian wawancara. **Hasil** : penelitian menunjukkan bahwa faktor man terjadi human eror saat entri berkas klaim non kapitasi di aplikasi Simpustronik yang terintegrasi dengan Pcare, menyebabkan terjadinya double klaim, kemudian faktor metode tidak adanya SOP khusus untuk pengajuan klaim non kapitasi, sedangkan pada faktor material kelengkapan berkas klaim non kapitasi, faktor machine adanya kendala jaringan internet yang kurang stabil, faktor money tidak terdapat kendala dalam pelaksanaan prosedur klaim non kapitasi. Hal tersebut menjadikan proses pengajuan klaim BPJS di Puskesmas Wlingi menjadi tidak efektif.