

## ABSTRACT

RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru earns income from patient BPJS through claims submitted to the BPJS Health. Claim application is made when the service has been given to the patient of BPJS, this system is called fee for service based on Indonesian-Case Based Group (INA-CBG) tariff. An error in processing a claim file will cause the claim payment to be delayed due to delay by the revised file. The number of claims files returned by BPJS Health verifier to claims filing officer at Arifin Ahmad Hospital Pekanbaru 2017 to be revised as many as 6537 files (39%).

The purpose of this study is to analyze the influence of motivation and workload on the performance of the processing officer claims BPJS patient hospitalization in RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. This study used observational research and conducted cross sectional during March 2018 through method of giving questionnaire and observation of claim file of BPJS patient of inpatient to assess officer performance. The respondents of this study are the officers responsible for processing the claims file of inpatient BPJS patient that is 52 people. The results of this study show that motivation and workload have an influence on the performance of claims processing officer of BPJS patient inpatient hospital of Arifin Ahmad Hospital Pekanbaru.

Advice given to the next researcher is to develop the measurement in order to get maximum results. Advice given to the hospital is to do a personal approach to know things that can improve the motivation of officers and supervise the performance performed by officers responsible for processing the claims file BPJS patient inpatient at RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.

Key Words: BPJS, claim processing, workload, motivation, performance

## ABSTRAK

RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru memperoleh pendapatan yang berasal dari pasien BPJS melalui pengajuan klaim yang diberikan kepada pihak BPJS Kesehatan. Pengajuan klaim dilakukan apabila pelayanan telah selesai diberikan kepada pasien BPJS, sistem ini disebut *fee for service* berdasarkan tarif *Indonesian-Case Based Group* (INA-CBG). Adanya kesalahan dalam pemrosesan berkas klaim akan menyebabkan pembayaran klaim menjadi lama karena tertunda oleh berkas yang direvisi. Banyaknya berkas klaim yang dikembalikan oleh verifikator BPJS Kesehatan kepada petugas pemrosesan berkas klaim di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru tahun 2017 untuk direvisi, yaitu sebanyak 6537 berkas (39%).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja petugas pemrosesan berkas klaim pasien BPJS rawat inap di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan penelitian observasional dan dilakukan secara *cross sectional* selama bulan Maret 2018 melalui metode pemberian kuesioner dan observasi berkas klaim pasien BPJS rawat inap untuk menilai kinerja petugas. Responden penelitian ini adalah petugas yang bertanggung jawab dalam pemrosesan berkas klaim pasien BPJS rawat inap yaitu 52 orang. Hasil penelitian menunjukkan motivasi dan beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja petugas pemrosesan berkas klaim pasien BPJS rawat inap RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.

Saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya ialah pengembangan pengukuran variabel agar mendapatkan hasil yang maksimal. Saran yang diberikan untuk rumah sakit ialah pendekatan secara personal untuk mengetahui hal yang dapat meningkatkan motivasi petugas dan melakukan pengawasan terhadap kinerja yang dilakukan oleh petugas yang bertanggung jawab dalam memproses berkas klaim pasien BPJS rawat inap di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.

Kata kunci: BPJS, pemrosesan berkas klaim, beban kerja, motivasi, kinerja