

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan memahami mengenai kerjasama yang dilakukan oleh RSUD Ibnu Sina dengan BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Gresik, serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengajuan klaim. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumen. Penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai kerjasama serta pelaksanaan klaim. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data. Selanjutnya teknik analisis data yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama antara RSUD Ibnu Sina dengan BPJS Kesehatan sudah terlaksana cukup baik. Hal tersebut diketahui dari tujuh prinsip kerjasama yang relevan, enam prinsip kerjasama sudah dijalankan dengan baik yaitu transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, konsensus, dan saling menguntungkan (*win-win solution*). Selanjutnya satu prinsip partisipasi menunjukkan dalam pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan kurang menyeluruh.

Selain di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang terjadi diakibatkan karena faktor teknologi, hal tersebut dilihat dari empat dimensi, yaitu: 1) Sumber daya manusia yang digunakan oleh kedua instansi sudah cukup, 2) Kedua instansi memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan kerjasama, 3) Pembagian peran dan tugas diatur dalam dokumen tertulis. Selanjutnya, pada dimensi perkembangan teknologi menunjukkan bahwa ada aplikasi baru yaitu e-hos milik RSUD Ibnu Sina yang membuat para staff yang menangani klaim memerlukan waktu untuk beradaptasi dalam menggunakannya, yang mengakibatkan terlambatnya pengajuan klaim.

Kata kunci: kerjasama, keterlambatan klaim, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe and understand the collaboration carried out by the RSUD Ibnu Sina with BPJS Kesehatan in the implementation of the National Health Insurance Program in Gresik Regency, as well as the factors that caused the delay in filing claims. This study uses descriptive qualitative research methods by collecting data through in-depth interviews, observations, and document studies. Determination of informants is done by purposive sampling, namely those who are considered to know more about cooperation and implementation of claims. The data validity checking technique used is data triangulation. Furthermore, data analysis techniques, namely by reducing data, presenting data, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the collaboration between the RSUD Ibnu Sina and the BPJS Kesehatan has been done quite well. It is known from the seven principles of relevant cooperation, six principles of cooperation have been implemented, namely transparency, accountability, efficiency, effectiveness, consensus, and mutual benefit. Furthermore, one principle shows that participation in the socialization carried out by the BPJS Kesehatan is not comprehensive.

In addition to the above, the results of the study indicate that the conflict that occurs is caused by technological factors, it is seen from four dimensions, namely: 1) Human resources used by both agencies are sufficient, 2) Both agencies have the same understanding of the purpose of cooperation, 3) Distribution of roles and tasks is arranged in written documents. Furthermore, on the dimensions of information technology shows that there is a new application, e-hos owned by RSUD Ibnu Sina, which makes the staff handling claims need time to adapt in using it, which results in the late submission of claims

Keywords: cooperation, claim delay, BPJS Kesehatan