

TUGAS AKHIR

STANDAR OPERATING PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM KEPADA FASILITAS KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar AhliMadya (A.Md)
Administrasi Perpajakan Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

ANISA INDA SARI

NIM. 01770223459



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : ANISA INDA SARI
 NIM : 01770223459
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
 Judul Tugas Akhir : STANDAR OPERATING PROSEDUR PEMBAYARAN
 KLAIM KEPADA FASILITAS KESEHATAN DI KANTOR
 BPJS KESEHATAN CABANG PEKANABARU

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

Fitri Hidayati, SE, MM
 NIK. 130 411 018

MENGETAHUI

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Drs. H. Muh. Said HM, M. Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan

DIII Manajemen Perusahaan

Oomariah Lahamid, SE, M.Si
 NIP. 19750704 200710 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Nama : Anisa Inda Sari
NIM : 01770223459
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Judul Tugas Akhir : **Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim
Kepada Fasilitas Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan
Cabang Pekanbaru.**
Hari/Tanggal : Jum'at, 10 Juli 2020

Panitia Penguji

Ketua

Disetujui di. 23/07/2020



Fakhurrozi, SE, MM

NIP. 19670725 200003 1 002

Anggota

Penguji I

Penguji II



Hariza Hasvim, SE, M.Si
NIP. 19760910 200901 2 003



Nurrahmi Hayani, SE, MBA
NIP. 19830324 201503 2 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

STANDAR OPERATING PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM KEPADA FASILITAS KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU

Oleh:

Anisa Inda Sari

01770223459

Tujuan dari peninjauan ini adalah untuk mengetahui mengenai standar operating prosedur pembayaran klaim kepada fasilitas kesehatan, dan mengetahui kendala dalam pembayaran klaim kepada fasilitas kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Data dan sumber data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara langsung dengan karyawan bagian kasir pada Kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru, dan data sekunder berupa data-data pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang mendukung penelitian ini dan berbagai referensi yang relevan dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa standard operating prosedur pembayaran klaim harus dibayarkan paling lambat 15 hari setelah berkas klaim diterima lengkap di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Kendala dalam pembayaran yaitu ketersediaan dana yang diturunkan oleh kantor pusat BPJS Kesehatan yang terbatas.

Kata kunci: *Standar Operating Prosedur, Pembayaran Klaim*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga peneliti diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul, “STANDAR OPERATING PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM KEPADA FASILITAS KESEHATAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU” ini dapat diselesaikan tanpa ada suatu hambatan yang berarti.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak, aamiin. Dalam penulisan tugas akhir ini peneliti menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam tugas akhir ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam tugas akhir ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari peneliti sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang peneliti miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini peneliti mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, peneliti tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Teristimewa kepada keluarga tercinta penulis, Buyung asyari(Bapak), Narlis (Ibu), Fandi Ahmad (Abang), Welda Yensari dan Lina Ladika (Kakak), yang selalu mencurahkan Do'a, nasihat, motivasi, kasih sayang dan harapan serta dukungan moril dan materil kepada penulis.
 2. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.
 3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
 4. IbuProf. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M. Si, Ak, CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Ibu Qomariah Lahamid, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan DIII Manajemen perusahaan.
 6. Ibu Abdiana Ilosa. Sap, MPA selaku sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan.
 7. Ibu Fitri Hidayati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberi bimbingan dan mengarahkan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
 8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, khususnya untuk Dosen Program Studi DIII Manajemen Perusahaan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

9. Kepada segenap jajaran pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah memberikan data untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Untuk teman-teman seperjuangan peneliti di Program Studi DIII Manajemen Perusahaan, khususnya kelas Manajemen Perusahaan B angkatan 2017 yang banyak membantu peneliti dalam penyusunan dan pengumpulan data tugas akhir ini dan juga yang tidak henti-hentinya memberi motivasi, serta moril maupun materil.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertulis, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Pekanbaru, 14 Maret 2020

ANISA INDA SARI
NIM. 01770223459

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	11
2.2 Visi dan Misi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	13
2.3 Uraian Tugas atau Bagian Kerja di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	13
2.4 Struktur Organisasi	16

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1 TINJAUAN TEORI	17
3.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	17
3.1.2 Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Persedur	17
3.1.3 Fungsi SOP / Standar Operasional Prosedur	20
3.1.4 Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.5 Hambatan Penyusunan Standar Operasional Prosedur	23
3.1.6 Pengertian Klaim	24
3.1.7 Administrasi Klaim	25
3.1.8 Prosedur Penanganan Klaim	27
3.1.9 Pembayaran Klaim dan Penolakan Klaim	28
3.1.10 Pandangan Tentang Islam	29

3.2 TINJAUAN PRAKTEK

3.2.1 Standar Operating Prosedur Pembuatan Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	31
3.2.2 Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	34
3.2.3 Target dan Realisasi Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	37
3.2.4 Kendala-kendala dalam Pembayaran Klaim di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	38
3.2.5 Upaya-Upaya dalam Mengatasi Kendala dalam Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	38

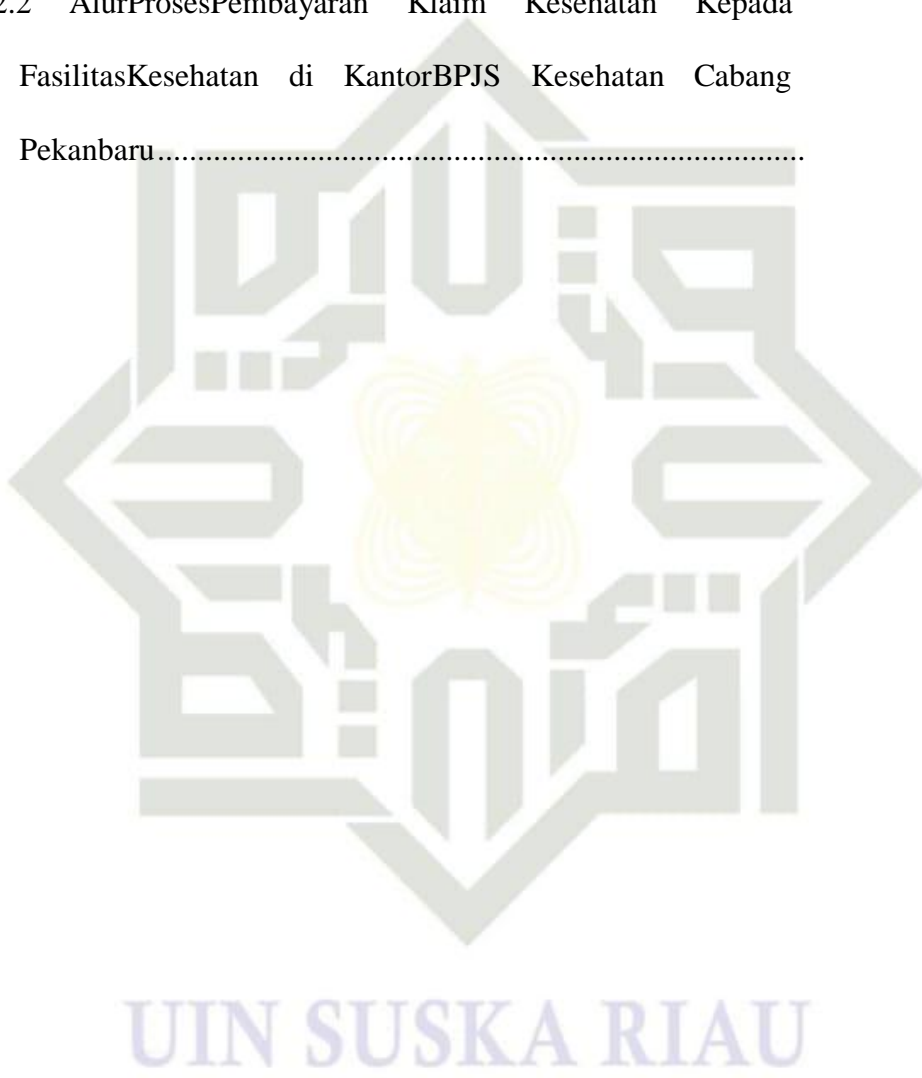
BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran	41

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4	Struktur Organisasi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
Gambar 3.2.2	AlurProsesPembayaran Klaim Kesehatan Kepada FasilitasKesehatan di KantorBPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan Cabang

Pekanbaru



UIN SUSKA RIAU



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu komponen utama selain pendidikan dan pendapatan, dalam undang-undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan diterapkan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, sebagai institusi tertinggi pemerintah bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan dan penyedia sarana pelayanan kesehatan. Sistem perawatan kesehatan memiliki lima komponen utama, yaitu fasilitas di mana perawatan kesehatan disediakan; tenaga kerja yang menyediakan layanan perawatan kesehatan; penyedia terapi perawatan kesehatan seperti farmasi dan peralatan medis; lembaga pendidikan dan penelitian yang melatih tenaga kerja perawatan kesehatan dan menghasilkan pengetahuan untuk meningkatkan layanan perawatan kesehatan, dan mekanisme pembiayaan yang biasanya bisa berasal dari individu maupun asuransi jaminan kesehatan (Jonas, dkk, 2007).

Masalah kesehatan senantiasa berubah dari waktu ke waktu. Tinggi dan rendahnya derajat kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu pendapatan atau penghasilan, lingkungan, perilaku dan pelayanan kesehatan yang kesemuanyasaling berkaitan. Derajat kesehatan yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap produktivitas masyarakat yang pada akhirnya akan memiliki nilai ekonomi bagi masyarakat itu sendiri.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Alfi Fahmi (2010:1) menyatakan bahwa :

Pembangunan dan kebijakan dibidang kesehatan disusun dan dilaksanakan sepenuhnya dalam kerangka azas – azas pembangunan nasional, berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Segala upaya dalam pembangunan kesehatan diarahkan untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih tinggi, yang memungkinkan setiap orang hidup proaktif, baik sosial maupun ekonomis. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut pemerintah menegaskan pengelolaan jaminan kesehatan pada BPJS Kesehatan sesuai dengan undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan sosial agar dilaksanakannya sebaik baiknya. Jaminan Kesehatan adalah Jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Sehingga tepat pada tanggal 1 Januari 2014 Pemerintah menetapkan berupa Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) untuk pelayanan kesehatan yang lebih baik.

BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Definisi ini bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya. BPJS dibentuk menjadi dua yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan lembaga yang mengelola

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan memberikan pelayanan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan fasilitas kesehatan.

Jasa yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada pesertanya adalah layanan kesehatan dimana peserta yang mendapatkan pelayanan kesehatan ialah peserta yang telah mendaftarkan dirinya sebagai anggota BPJS Kesehatan. Peserta jaminan kesehatan BPJS Kesehatan meliputi: PPU (Pekerja Penerima Upah), PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah), dan BP (Bukan Pekerja). Adapun tarif iuran yang dibayarkan oleh peserta menurut peraturan presiden Nomor 75 tahun 2019, yaitu Rp 42.000,00 (empat puluh dua ribu rupiah) per orang per bulan dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III; Rp 110.000,00 (seratus sepuluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas II; dan Rp 160.000,00 (seratus enam puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan Manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I.

Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/ atau masyarakat. Adapun Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang selanjutnya disingkat FKTP adalah Fasilitas Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik untuk keperluan observasi, promotif, preventif, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang selanjutnya disingkat FKRTL adalah Fasilitas Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialis atau sub

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

spesialistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus.

Tabel 1.1

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Jenis Faskes	Nama Faskes	Alamat
Puskesmas	Pkm Langsung	Jl. Langsung No. 1
Puskesmas	Pkm Melur	Jl. Melur No. 103
Klinik Pratama	Aisyah	Jl. KH. Ahmad Dahlan
Klinik Polri	Poliklinik Satuan Brimop Polda Riau	Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 106
DPP Gigi	Drg. Riza Andayani	Jl. Nenas No. 28
Klinik Pratama	Klinik Pratama Medika Salsabila	Jl. Melur No. 57B
DPP	dr. Noorchalis Asnawi	Jl. Cempaka No. 85 Pekanbaru
DPP	dr. Muhammad Ridha Zuhri	Jl. Pembangunan No. 10
DPP Gigi	drg. Silvia Adnan	Jl. Tulip No. 6
Klinik Pratama	Klinik Anzani	Jalan Utama/ Nenas No. 23 Pekanbaru
Klinik Pratama	Klinik Pratama Saudara MedicalClinic	Jalan Balam No. 24 Pekanbaru
Klinik Pratama	Klinik RBG RZ	Jalan Nenas No. 11

Sumber : Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Data diatas yaitu, Fasilitas Kesehatan tingkat pertama daerah Pekanbaru Sukajadi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru data tersebut tercatat pada tanggal 20 Mei 2020.

Fasilitas kesehatan yang telah bekerja saam dengan BPJS kesehatan tersebut tidak boleh menarik biaya pelayanan kepada peserta selama peserta mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama membutuhkan dana untuk menanggung biaya yang dibutuhkan oleh peserta saat berobat BPJS Kesehatan dalam hal ini menggunakan sistem pembayaran klaim untuk melakukan pembayaran ke fasilitas tingkat pertama. Pihak fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang harus menagihkan biaya pelayanan kesehatan setiap bulannya. Penagihan atau tuntutan pembayaran biaya ini disebut juga dengan klaim. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pengertian klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Dalam pembayaranklaim tersebut pihak BPJS Kesehatan melakukan beberapa prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam proses pembayaran klaim kesehatan BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru melakukan beberapa prosedur yang telah ditetapkan. BPJS Kesehatan mengaplikasikan sistem gotong royong dalam pelaksanaan kegiatan pembayaran klaim ke fasilitas kesehatan. artinya, iuran yang diterima dari peserta yang tidak sakit setiap bulannya bisa menutupi biaya-biaya untuk peserta yang yang membutuhkan dana yang lebih banyak seperti pasien pasien yang berobat ke fasilitas tingkat lanjut. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggaraan jaminan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kesehatan harus benar-benar memberikan gambaran tentang kegiatan yang dilaksanakan saat pembayaran klaim ke fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam mengelola pembayaran klaim kesehatan diperlukan prosedur yang baik dan transparan agar terwujudnya kerjasama yang baik antara BPJS Kesehatan dengan pihak fasilitas kesehatan yang dituju, dan peserta. sehingga semua Peserta BPJS Kesehatan dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang diberikan dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Dari permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "**Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang penulis uraikan, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Apa saja kendala dalam Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Untuk mengetahui kendala dalam Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Sebagai sarana pengembangan wawasan untuk menambah pengalaman penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapatkan dibangku kuliah dengan praktek kerja dilapangan.

2. Bagi pembaca

Sebagai bahan bacaan dan bahan informasi bagi pihak lain tentang Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

3. Bagi perusahaan

Diharapkan bisa membantu menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan menjadi informasi yang berguna tentang Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penulisan

Penelitian dilakukan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6F-10J Kel. Labuh Baru Barat Kec. Payung Sekaki Pekanbaru. Penulisan dilakukan mulai tanggal 01 Juli 2019 sampai 31 Agustus 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jenis dan sumber data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2008:137) data primer adalah data yang dikumpulkan oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk penelitian kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview dan observasi. Dalam hal ini penulis memperoleh informasi melalui hasil penelitian di lapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008:137) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan data disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau diterbitkan oleh berbagai instansi lain, biasanya sumber berupa data dokumentasi atau berupa arsip-arsip resmi secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi penelitian ini diperoleh dari studi perpustakaan, buku-buku penunjang lainnya yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, dan data-data yang dibutuhkan dalam tugas akhir yang diperoleh dari Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara secara langsung dengan bagian yang menangani verifikasi klaim fasilitas kesehatan.
- b. Dengan cara melakukan observasi terhadap objek yang ingin penulis teliti.
- c. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan, memahami, dan menganalisa data-data perusahaan dan hasil wawancara dengan karyawan khususnya bagian penagihan dan keuangan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

4. Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013: 244) Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu memaparkan atau menggambarkan suatu keadaan fenomena yang menggambarkan dengan suatu keadaan fenomena yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan kemudian menganalisa data tersebut berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini penulis membagi dalam empat bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, lokasi, waktu, jenis dan sumber data, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : GAMBARAN UMUM BADAN HUKUM PUBLIK

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan sejarah Kantor BPJS Kesehatan beserta visi misi dan struktur organisasi badan hukum publik .

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pengertian standar operating prosedur, tujuan standar operating prosedur, fungsi standar operating prosedur, unsur-unsur standar operating prosedur, hambatan penyusunan standar operating prosedur. Lalu bagaimana prosedur pengajuan klaim, bagaimana prosedur pembayaran klaim dan faskes apa saja yang bekerja sama dengan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

BAB IV : dalam bab ini penulis akan menjelaskan hal yang berkaitan dengan kesimpulan, dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.1 Sejarah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan pada tahun 1949 setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (*universal healthinsurance*) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat. Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada tahun 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya. Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

(PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya. Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial. Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat. PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum dijamin oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari dua ratus kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PKMU. Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

2.2 Visi dan Misi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Visi merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan cita-cita yang ingin diwujudkan Instansi Pemerintah secara konsisten dan tegas dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki. Misi merupakan sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah sebagai penjabaran Visi yang telah ditetapkan. Guna mewujudkan dan merealisasikan Visi Misi tersebut, maka ditetapkanlah Visi dan Misi BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Visi : Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi

Misi : 1. Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat

2. Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
3. Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan.

2.3 Uraian Tugas atau Bagian Kerja di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

1. Kepala Kantor Cabang

- a. Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasional kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor Kedepuitan Wilayah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Merupakan pimpinan dan penanggungjawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian. Tugas dan tanggung jawab Kepala BPJS Kesehatan antara lain:
2. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
 - a. Rekonsiliasi data;
 - b. SK kapitasi;
 - c. Tindaklanjut atas umpan balik data peserta bermasalah;
 - d. Tindaklanjut data dari BU dengan indikasi ketidakpatuhan;
 - e. Pelayanan Cepat;
 - f. Pelayanan kolektif;
 - g. Pelayanan korporasi;
3. Bidang Penagihan dan Keuangan
 - a. Perencanaan penagihan kepada pemerintah;
 - b. Perencanaan penagihan kepada non pemerintah;
 - c. Pendaftaran kader JKN-KIS;
 - d. Pelatihan dan pembekalan kader JKN-KIS;
 - e. Pelaksanaan penagihan kepada pemerintah (PBI);
 - f. Pelaksanaan penagihan kepada non pemerintah;
4. Bidang Penjaminan Manfaat Primer
 - a. Pemetaan FKTP untuk redistribusi peserta ;
 - b. Perencanaan kebutuhan fasilitas kesehatan tingkat pertama;
 - c. Pendaftaran faskes ;
 - d. Perjanjian kerjasama;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pemutusan kerjasama;
5. Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan
- a. Perencanaan kebutuhan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan;
 - b. Pendaftaran faskes;
 - c. Kredensial rekredensialfaskes;
 - d. Perjanjian kerjasamafaskes;
 - e. Pemutusan kerjasama fasilitas kesehatan;
 - f. Penatalaksanaan rujukan berjenjang berbasis kompetensi.
6. Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan
- a. Monitoring dan evaluasi sosialisasi tidak langsung;
 - b. Monitoring dan evaluasi forum komunikasi;
 - c. Perencanaan penyediaan data calon peserta;
 - d. Perencanaan rekrutmen PPU;
 - e. Perencanaan rekrutmen PPU pemerintah;
7. Bidang SDM, Umum dan komunikasi publik
- a. Komunikasi, informasi dan edukasi;
 - b. Konsultasi manajemen risiko;
 - c. Penyusunan profil risiko;
 - d. Penerapan BCM;



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapatlah ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Sesuai dengan ketentuan yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Pembayaran Klaim harus dilakukan 15 hari setelah berkas klaim diterima lengkap di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Dalam proses Pembayaran Klaim tersebut harus melalui beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:
 - a. Fasilitas kesehatan harus menyerahkan persyaratan yang ditentukan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru;
 - b. Staf perencanaan dan penagihan memverifikasi;
 - c. Kasir membuat cek pembayaran klaim dan membawa ke bank untuk dibayarkan;
 - d. Semua dilakukan setelah proses pemeriksaan dan persetujuan kepala bidang penagihan dan keuangan dengan kepala cabang BPJS kesehatan pekanbaru.
2. Adapun yang menjadi kendala dalam pembayaran klaim di kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru yaitu, sebagai berikut: Ketersediaan dana harian dari kantor pusat BPJS Kesehatan yang terbatas, Standar Operating Prosedur pembuatan klaim yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan di Kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Saran

Sebagai hasil penelitian akhir, dari penulisan tugas akhir ini, maka penulis memberikan saran. Adapun saran tersebut adalah :

1. Koordinasi antara unit-unit dan staf-staf yang berkaitan dengan pembayaran klaim lebih ditingkatkan agar prosedur pembayaran klaim bisa terlaksana dengan efektif dan efisien.
2. Untuk meningkatkan pengetahuan pihak Fasilitas Kesehatan hendaknya pihak BPJS mengadakan sosialisasi rutin paling tidak sekali sebulan guna untuk lebih meningkatkan kesadaran dan/atau pemahaman. Kepada seluruh peserta yang dikenakan tarif agar menumbuhkembangkan kesadaran dan kedisiplinan dalam pembayaran iuran, guna untuk kelancaran dan harian yang diturunkan dari kantor cabang dan kelancaran pembayaran kepada fasilitas kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

Al quran dan Terjemahan

Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP (standaroperating prosedur)*. Jakarta: Raih Asa Sukses

Fahmi, Alfi. 2010. *Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Ilmu

Nurbaiti, dkk. 2005. *Dasar-dasar asuransi kesehatan bagian B*. Jakarta: PAMJAKI

P, Arnina, dkk. 2016. *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Prosedu)*. Depok: Huta Publisher

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan

Rosalin, Sofia. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: Tim UB Press

R. N., Rifka. *Step by step lancar membuat sop*. Yogyakarta: Huta Publisher

Soemohadiwidjojo, Arini T. 2018. *SOP dan KPI untuk UMKM & Start Up*. Jakarta: Raih Asa Sukses

Sambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan SOP (Stamdar Operating Prosedur) edisi kedua*. Jakarta: Pt. Suku Buku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana SOP pembuatan klaim di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Bagaimana SOP pembayaran klaim di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
3. Apakah target dan realisasi sudah sesuai perihal pembayaran klaim di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
4. Apa saja kendala-kendala dalam pembayaran klaim di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
5. Bagaimana upaya-upaya dalam mengatasi kendala dalam pembayaran klaim di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?

DOKUMENTASI

Wawancara Anisa Inda Sari dengan Ibu Maulina Ratu Parisa selaku Kasir bagian Keuangan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Anisa Inda Sari, lahir di Lipatkain 03 Agustus 1998, yang merupakan anak keempat dari 4 (Empat) bersaudara, dengan nama kakak Welda Yensari dan Lina Ladika, nama Abang Fandi Ahmad, dan lahir dari pasangan Bapak Buyung Asyari dan Ibu Narlis.

Penulis menyelesaikan pendidikan TK di TK Pancasila Lipatkain pada tahun 2004-2005, setelah itu melanjutkan SD di SDN 038 Lipatkain pada tahun 2005-2011, setelah itu penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Kampar Kiri pada tahun 2011-2014, selanjutnya penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Kampar Kiri pada tahun 2014-2017. Selanjutnya meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil jurusan Manajemen Perusahaan.

Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru selama dua bulan, untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ini maka penulis mengajukan Tugas Akhir dengan judul : **“Standar Operating Prosedur Pembayaran Klaim Kepada Fasilitas Kesehatan Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.