

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEPATUHAN, DAN PROSEDUR
TERHADAP IMPLEMENTASI KLAIM INACBG'S DENGAN KOMUNIKASI
TERBUKA TENTANG KENDALI MUTU DAN BIAYA
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
DI RUMAH SAKIT BUDIASIH SERANG**

Rekha Rakhma H¹, Fresley Hutapea², Aprilita Rina Yanti Eff³
Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Jakarta
Email: rekha.hidayah@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Implementasi BPJS RS Budiasih Serang masih terdapat masalah-masalah terutama terkait klaim INACBG's seperti adanya missed komunikasi, pengetahuan yang masih kurang, SOP (birokrasi) yang tidak berjalan dengan baik, kurangnya kepatuhan (disposisi) petugas dalam menjalankan peraturan sehingga berdampak pada besaran klaim yang dapat merugikan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kepatuhan, dan prosedur terhadap implementasi klaim INACBG'S dengan komunikasi terbuka tentang kendali mutu dan biaya sebagai variabel moderasi di rumah sakit Budiasih Serang. Jenis Penelitian ini adalah penelitian survei yang bersifat analitik kuantitatif pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel 70 orang yang di ambil menggunakan stratified random sampling. Data di peroleh dengan menggunakan kuesioner dan analisis dengan uji jalur pada $\alpha=5\%$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, kepatuhan, dan prosedur terhadap implementasi klaim inacbg's dengan komunikasi terbuka tentang kendali mutu dan biaya sebagai variabel moderasi berpengaruh signifikan terhadap implementasi klaim INA CBG's. R square sebesar 0,925, artinya variabel tersebut dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel implementasi kebijakan JKN tentang klaim INA CBG's sebesar 92.5% %. Disarankan kepada pihak manajemen meningkatkan kualitas, sumber daya dan profesionalisme pegawai agar dapat menjalankan implementasi kebijakan JKN tentang klaim INA CBG's dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan pendapatan rumah sakit.

Kata Kunci: pengetahuan, kepatuhan, prosedur, komunikasi terbuka tentang kendali mutu dan biaya, implementasi klaim INACBG's

**THE EFFECT OF KNOWLEDGE, COMPLIANCE, AND PROCEDURE
ON THE IMPLEMENTATION OF INACBG'S CLAIM WITH OPEN
COMMUNICATION REGARDING QUALITY AND COST CONTROL
AS MODERATING VARIABLES
AT BUDIASIH HOSPITAL SERANG**

Rekha Rakhma H¹, Fresley Hutapea², Aprilita Rina Yanti Eff³
Esa Unggul University Hospital Administration Master Program, Jakarta
Email: rekha.hidayah@student.esaunggul.ac.id

ABSTRACT

There are still several problems in BPJS implementation at Budiasih Hospital Serang, especially related to INACBG's claims such as miscommunication between sides, insufficient knowledge, poorly implemented SOP (bureaucracy), and the lack of compliance (disposition) of the officers in carrying out regulations which impacts in the amount of claims that can inflict a loss for the hospital. This study aims to analyze the effect of knowledge, compliance, and procedure on the implementation of INACBG'S claims with open communication regarding quality and cost control as moderating variables at Budiasih Hospital Serang. The type of this research is a survey research using analytic quantitative cross sectional approach with a total sample of 70 people, taken using *stratified random sampling*. Data was obtained by using a questionnaire and analysis with a path test at $\alpha = 5\%$. The results of the study show that knowledge, compliance, and procedure for the implementation of INACBG's claims with open communication about quality and costs control as moderating variables have a significant effect on the implementation of INACBG's claims. R square is 0.925, meaning that this variable can explain the effect on the JKN policy implementation variable regarding INACBG's claims of 92.5% %. It is highly suggested to the management to improve the quality, resources and professionalism of the employees so that they can better in implementing the JKN policy regarding INACBG's claims so as to improve service quality and hospital income.

Keywords: knowledge, compliance, procedure, open communication about quality and cost control, implementation of INACBG's claims