

## ABSTRAK

**Ikrima.** 2022. *Analisis Kinerja Administrator BPJS dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan (Studi di Rumah Sakit Sari Mulia)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, S.H.I., M.H.

**Kata Kunci:** Kinerja, Administrator BPJS, Pengajuan Klaim, Pelayanan Rawat Jalan.

Pengajuan klaim oleh fasilitas kesehatan pada prosesnya tidak dapat dipisahkan dari pengaruh yang sangat besar dari administrator BPJS rumah sakit yang bertindak dalam menjalankan sistem dalam pengajuan klaim. Mengingat pentingnya pengembalian dana kepada rumah sakit dengan banyaknya pasien pada pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan mutu hingga mendorong efektifitas, efisiensi serta layanan berorientasi pasien BPJS Kesehatan sebagai asuransi sosial yang wajib dimiliki oleh penduduk di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja Administrator BPJS Rumah Sakit Sari Mulia dan mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan pengajuan klaim pada pelayanan rawat jalan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data yang didapatkan dengan wawancara kepada seorang informan dan 2 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Administrator BPJS Rumah Sakit Sari Mulia dalam menyelesaikan pengajuan klaim pada pelayanan rawat jalan sudah baik berdasarkan indikator efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, dan keselamatan. Kendala yang dihadapi berkaitan dengan kendala eksternal yaitu melengkapinya berkas pengajuan klaim dan sistem komputerisasi Rumah Sakit.