

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *PENDING CLAIM*  
BERKAS BPJS SERTA DAMPAK BAGI RUMAH SAKIT  
DI RSI PURWOREJO**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Program Studi Perkam dan Informasi Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**AYU CANDRA PUSPITASARI**

1316001

**PROGRAM STUDI  
PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH  
ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *PENDING CLAIM*  
BERKAS BPJS SERTA DAMPAK BAGI RUMAH SAKIT  
DI RSI PURWOREJO

Diajukan oleh:

AYU CANDRA PUSPITASARI

1316001

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan  
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 6 Agustus 2019

Mengesahkan:

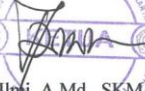
Penguji,

  
Zakharias Kurnia Purbobinuko  
A.Md.RMIK., S.IP., MPH  
0529047102

Pembimbing,

  
Ibnu Mardiyoko., SKM.,MM  
0524045801

Keprodi,

  
Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH  
2014.13.0072

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Ayu Candra Puspitasari  
NPM : 1316001  
Program Studi : Perekam dan Informasi Kesehatan (D-3)  
Judul : Analisis Faktor Penyebab Terjadinya *Pending Claim* Berkas BPJS Serta Dampak Bagi Rumah Sakit di RSI Purworejo.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 15 Agustus 2019



Ayu Candra Puspitasari

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan tugas karya tulis ilmiah dengan judul “ Analisis Faktor Penyebab Terjadinya *Pending Claim* BPJS Serta Dampak Bagi Rumah Sakit di RSI Purworejo”. Penelitian ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, bantuan dan saran berbagai pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya pada :

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Ibnu Mardiyoko., SKM., MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam pembuatan karya tulis ilmiah
4. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., S.IP., MPH selaku dosen penguji
5. Ulfah Hidayah, dr., M. Kes selaku direktur Rumah Sakit Islam Purworejo yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian
6. Zahrotunnisak, A.Md. RMIK selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Islam Purworejo yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian
7. Eva Musyarofah selaku Kepala Bagian Umum, Administrsi dan Keuangan Rumah Sakit Islam Purworejo yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk melakukan penelitian

8. Astuti Yuliningsih, A.Md.Keb selaku petugas Verifikasi BPJS Rumah Sakit Islam Purworejo yang telah memberikan informasi kepada penulis untuk melakukan penelitian
9. Keluarga tercinta, ayah, ibu, dan adik yang telah memberikan kepercayaan, motivasi, semangat, doa, serta limpahan kasih sayang.
10. Wito Gusti Ando, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu, memberikan motivasi, semangat untuk penulis.
11. Sahabat ku Dyah Anggun, Melda Ayustiningrum, dan Intan Permata yang telah menemani penulis dalam menyusun laporan karya ilmiah, memberikan semangat serta dukungan.
12. Teman-teman seperjuangan Prodi Rekam Medis dan Informasi kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah membantu dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Saya menyadari bahwa penelitian yang saya buat ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga banyak terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penulisan karya tulis ilmiah ini dari segi isi maupun penulisannya. Namun semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya bagi yang membaca.

Yogyakarta, 02 Maret 2019

Penulis

Ayu Candra Puspitasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
INTISARI .....	iv
ABSTRACT.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Karya Ilmiah .....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Karya Ilmiah .....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktik .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Landasan Teoritis.....	5
1. Rumah Sakit .....	5
2. Rekam Medis.....	5
3. Asuransi Kesehatan .....	6
4. INA-CBG's .....	10
5. Struktur Kode INA-CBGs .....	12
6. Alur Pelaksanaan Klaim .....	17
7. Metode Sebab Akibat/ Diagram Tulang Ikan ( <i>Fishbone</i> ).....	17
B. Kerangka Konsep.....	19
C. Pertanyaan Penelitian.....	19

BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Desain Karya Tulis Ilmiah .....	20
1. Jenis Penelitian .....	20
2. Rancangan Penelitian .....	20
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan .....	20
1. Lokasi Penelitian .....	20
2. Waktu Penelitian .....	20
C. Subyek dan Obyek .....	21
1. Subyek Penelitian .....	21
2. Obyek Penelitian .....	21
D. Variabel .....	21
E. Definisi Operasional Variabel .....	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	22
1. Alat penelitian .....	22
2. Metode pengumpulan data .....	23
G. Validitas dan Reliabilitas .....	24
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	25
1. Metode Pengolahan .....	25
2. Analisis Data .....	26
I. Etika Penelitian .....	27
1. Sukarela .....	27
2. <i>Informed Consent</i> ( Persetujuan) .....	27
3. <i>Anonimitas</i> (Tanpa Nama) .....	27
4. <i>Confidential</i> (Kerahasiaan) .....	27
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah .....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Purworejo .....	29
B. Hasil Penelitian .....	32
C. Pembahasan .....	42
D. Keterbatasan .....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	46
A. Kesimpulan .....	46

B. Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	50

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Casemix Main Groups (CMG)</i> .....	13
Tabel 2.2 Groups Tipe Kasus Dalam INA-CBGs.....	15
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional .....	21
Tabel 4.1 Jumlah Persentase Kasus Terjadinya Pending Claim .....	34

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Kode INA-CBG .....	12
Gambar 2.2 Alur Pelaksanaan Klaim.....	17
Gambar 2.3 Diagram Tulang Ikan/ fishbone.....	18
Gambar 2.4 Kerangka Konsep .....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSI Purworejo.....	32
Gambar 4.2 Alur Prosedur Pelayanan Klaim BPJS RSI Purworejo .....	33
Gambar 4.3 Diagram Tulang Ikan Faktor Penyebab Terjadinya Pending Claim di RSI Purworejo.....	37

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR SINGKATAN

1. BPJS : Badan Penyelenggara jaminan sosial
2. RSI : Rumah Sakit Islam
3. KTI : Karya Tulis Ilmiah
4. KK : Kartu Keluarga
5. KTP : Kartu Tanda Penduduk
6. SEP : Surat Eligibilitas Peserta
7. SBP : Surat Bukti Pelayanan
8. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
9. FKTP : Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
10. FKRTL : Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
11. WHO : World Health Organization
12. PBI : Penerima bantuan iuran
13. TNI : Tentara Nasional Indonesia
14. WNI : Warga Negara Indonesia
15. INA-CBGs : Indonesia *Case Based Groups*
16. ICD : *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems*
17. CMG : *Casemix Main Groups*

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Cek Plagiasi
- Lampiran 2 : Surat Izin studi pendahuluan
- Lampiran 3 : Surat jawaban izin studi pendahuluan
- Lampiran 4 : *Ethical Clearance*
- Lampiran 5 : Surat izin penelitian
- Lampiran 6 : Surat jawaban izin penelitian
- Lampiran 7 : *Informed consent* penelitian
- Lampiran 8 : Persetujuan responden
- Lampiran 9 : Transkrip wawancara
- Lampiran 10 : Tabel Jadwal Penelitian
- Lampiran 11 : *Checklist* Observasi
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan