

**ANALISIS PELAKSANAAN CLAIM ASURANSI BPJS KESEHATAN  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH WONOSARI  
TAHUN 2019**

**LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH**

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



Disusun oleh:

**DELLA APRILIA**  
1316019

**PROGRAM STUDI  
PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH**  
**ANALISIS PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI BPJS KESEHATAN**  
**DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH WONOSARI**  
**TAHUN 2019**

Diajukan oleh:

**DELLA APRILIA**  
1316019

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji 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

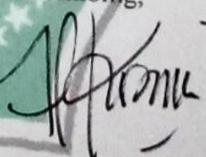
Tanggal: 24 Mei 2019

Mengesahkan:

Pengaji,

Pembimbing,

  
Sigid Nugroho Adhi, M.Eng  
0523027303

  
Arief Kurniawan N P, A. Md., SKM., MPH  
0515078302

Ketua Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan



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

**HALAMAN PERNYATAAN**

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

Nama : Della Aprilia

NPM : 1316019

Program Studi : Perekam dan Informasi Kesehatan

Judul : Analisis Pelaksanaan Klaim Asuransi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosari

menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas 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. 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.

Yogyakarta, 14 April 2019



Della Aprilia

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul "Analisis Pelaksanaan Klaim Asuransi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosari".

Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan, atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Dinas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Gunungkidul yang telah memberikan izin penelitian
3. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md, SKM, MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Arief Kurniawan Nur Prasetyo, A.Md., SKM., MPH, selaku dosen pembimbing akademik dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah
5. Sigid Nugroho Adhi M. Eng, selaku dosen penguji dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah
6. Direktur dan jajaran staf di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosari
7. Teristimewa orangtua saya tercinta yang telah memberikan dukungan serta limpahan kasih sayang
8. Teman-teman program studi perekam dan informasi kesehatan dan semua pihak yang membantu yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya besar harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini berguna bagi semua.

Penulis

Februari 2019

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR SINGKATAN .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 4
A. Tinjauan Teoritis .....	4
1. Rumah Sakit .....	4
2. Rekam Medis .....	4
3. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) .....	5
4. Standar Prosedur Operasional (SPO) Klaim BPJS .....	5
5. VEDIKA .....	7
6. Kendala Dalam Pelaksanaan Klaim BPJS .....	8
B. Kerangka Teori .....	9
C. Kerangka Konsep .....	10
D. Pertanyaan Penelitian .....	10
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	 11
A. Desain Penelitian .....	11
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11
C. Subjek dan Objek .....	11
D. Variabel Penelitian .....	12
E. Definisi Operasional .....	12
F. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	12
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	14
H. Etika Penelitian .....	15
I. Pelaksanaan Penelitian .....	16

BAB IV HASL DAN PEMBAHASAN.....	17
A. HASIL.....	17
B. PEMBAHASAN .....	39
BAB V KESIMPULAN .....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN .....	47

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
PBI	= Penerima Bantuan Iuran
PKU	= Pertolongan Kesengsaraan Umat
RJ	= Rawat Jalan
RI	= Rawat Inap
SEP	= Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	= Sistem Jaminan Kesehatan Nasional
SPO	= Standar Prosedur Operasional
SOP	= <i>Standard Operational Procedure</i>
SJSN	= Sistem Jaminan Kesehatan Nasional

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	12
Tabel 3. 2 Pelaksanaan Penelitian.....	16
Tabel 4. 1 Ceklis Observasi SPO Pelaksanaan Klaim Asuransi.....	22
Tabel 4. 2 Ceklis Observasi alat untuk pelaksanaan klaim asurasni.....	35

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Alur verifikasi klaim .....	7
Gambar 2. 2	Kerangka Teori.....	9
Gambar 2. 3	Kerangka Konsep .....	10
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	20
Gambar 4. 2	Diagram Alur Pelaksanaan Klaim Pasien Rawat Jalan .....	23
Gambar 4. 3	Diagram Alur Pelaksanaan Klaim Pasien Rawat Inap .....	25
Gambar 4. 4	Jumlah Pengajuan Klaim BPJS Pasien RJ dan RI.....	27
Gambar 4. 5	Jumlah Kasus Pending Klaim Pasien RJ dan RI .....	28
Gambar 4. 6	Tanggal Pengajuan Klaim BPJS .....	29
Gambar 4. 7	Berkas Klaim <i>Dispute</i> .....	30
Gambar 4. 8	Diagram Pareto Kendala Pelaksanaan Klaim.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari PPPM .....	49
Lampiran 2	Surat Jawaban Penelitian dari Rumah Sakit .....	50
Lampiran 3	Persetujuan Etik Penelitian.....	51
Lampiran 4	Lembar Bimbingan.....	52
Lampiran 5	Lembar Mengikuti Ujian Proposal .....	53
Lampiran 6	Surat Persetujuan Responden .....	54
Lampiran 7	Surat Persetujuan Responden .....	55
Lampiran 8	Surat Persetujuan Responden .....	56
Lampiran 9	Pedoman Wawancara .....	57
Lampiran 10	Hasil Wawancara.....	58
Lampiran 11	Ceklis Observasi.....	70