

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KLAIM *DISPUTE* PASIEN
BPJS RAWAT INAP DI RSUD WATES**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

NURUL ALIYA
191204078

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KLAIM *DISPUTE* PASIEN BPJS
RAWAT INAP DI RSUD WATES

Diajukan oleh:

NURUL ALIYA
191204078


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


Tanggal: 30 Juni 2022

Menyetujui :

Penguji

Pembimbing


Praptana, dr., MPH
NIDN: 05.1201.6301


Zakharias Kurnia P.,
A.Md RMIK., SIP., MPH
NIDN: 05.2904.7102

Keprodi,




Laili Rahmatul Ilni., AMd., SKM., MPH
NPP: 2014.13.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Nurul Aliya

NPM : 191204078

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul KTI : Faktor Faktor Penyebab Klaim *Dispute* Pasien BPJS Rawat Inap Di RSUD
Wates

Menyatakan bahwa *Case Study* 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, 04 Juli 2022



Nurul Aliya

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah serta hidayahnya berupa ilmu serta kekuatan dan kesabaran sehingga proses penulisan laporan karya tulis ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar dan hasil yang baik. Laporan karya tulis ilmiah ini dapat berjalan lancar dan disusun dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya teruntuk:

1. Dr. Drs. Djoko Susilo, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH, selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Eniyati, SST.,MHKes selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah
5. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md., RMIK., SIP., MPH selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang sudah membimbing dari awal pembuatan proposal hingga proposal selesai tepat waktu.
6. dr.Prapta, MPH selaku dosen penguji yang telah menguji serta membimbing dalam pembuatan karya tulis ilmiah.
7. Staf dan dosen-dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
8. Dewi Natalia, A.Md, selaku kepala bidang rekam medis RSUD Wates.
9. Orang tua, adik, keluarga besar dan orang-orang terdekat yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan laporan ini.
10. Teman-teman satu bimbingan penelitian laporan, yang telah berjuang bersama-sama menulis dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.
11. Meskipun telah berusaha menyelesaikan laporan penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih ada kekurangan.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

Akhir kata, bila ada kesalahan dalam penulisan laporan penelitian ini penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya. Penulis berharap semoga laporan penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Yogyakarta, 04 juli 2022

Penulis



Nurul Aliva

191204078

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
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.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rumah Sakit	5
B. Rekam Medis	5
C. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	6
D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) ...	7
E. INA-CBGS.....	9
F. Klaim BPJS	10
G. Klaim <i>Dispute</i> BPJS	11
H. 5 Faktor Manajemen Diagram <i>Fishbone</i>	11
I. Kerangka Teori	13
J. Kerangka Konsep.....	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN	15
A. Desain Penelitian	15
1. Pendekatan Penelitian.....	15
2. Rancangan Penelitian.....	15
B. Subjek dan Objek.....	15
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Istilah.....	16
F. Metode Data dan Alat Pengumpulan Data.....	17
G. Teknik Validasi Data.....	18
H. Urutan Teknik Analisis.....	19
I. Etika Penelitian	20
J. Instrumen Penelitian	21
K. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum RSUD Wates.....	22

B. Hasil Penelitian.....	26
C. Pembahasan	34
D. Keterbatasan	38
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	16
Tabel 4.1 Jumlah berkas klaim dispute di RSUD Wates	28
Tabel 4.2 Persyaratan klaim di RSUD Wates	29

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	14
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Wates.....	25
Gambar 4. 2 Alur Klaim BPJS di RSUD Wates	27
Gambar 4. 3 Diagram Tulang Ikan	30

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	43
Lampiran 2 Lembar Cheklist Observasi	44
Lampiran 3 Lembar Pedoman Wawancara	45
Lampiran 4 Lembar Studi Pendahuluan Rumah sakit	48
Lampiran 5 Lembar Studi Pendahuluan Dinas Kesehatan.....	49
Lampiran 6 Izin Penelitian	50
Lampiran 7 Surat <i>Ethical Clearance</i>	51
Lampiran 8 Lembar Bimbingan	52
Lampiran 9 Cek <i>Plagiarisme</i>	54

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN