

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA  
YOGYAKARTA**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

**HENOKH SONY KURNIAWAN**

**1317111**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS JENDERAL AHMAD YANI YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN HASIL KARYA TULIS ILMIAH**

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS KESEHATAN DI  
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

**HENOKH SONY KURNIAWAN**

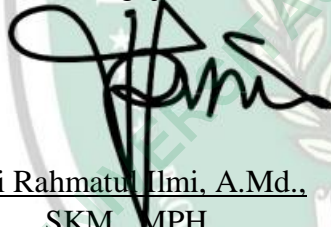
**1317111**

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

Tanggal: 24 Agustus 2020

Mengesahkan:

Penguji,



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.,  
SKM., MPH  
05-2807-8701

Pembimbing,



Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M.  
05-0809-9302

Kaprodi



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

2014.13.0072

## PERNYATAAN

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

Nama : Henokh Sony Kurniawan

NPM : 1317111

Progam Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul Karya Tulis Ilmiah : Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Yogyakarta

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 Univesitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian 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, 20 Juni 2020



Henokh Sony Kurniawan

## PRAKATA

Puji syukur bagi Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah sebagai persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Yogyakarta”. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani;
2. Ibu Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., S.K.M., M.P.H selaku ketua prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Ibu Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M. Selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah sekaligus dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Kompol dr. Theresia Lindawati, Sp.F, Direktur RS Bhayangkara yang sudah memberi izin untuk melakukan penelitian di RS Bhayangkara Polda DIY.
5. Ibu Ika Aria Dani, A.Md, S.K.M Kepala Bagian *Casemix* RS Bhayangkara Polda Yogyakarta dan jajarannya, yang sudah memberi bimbingan selama mengadakan penelitian di Bagian *Casemix*, RS Bhayangkara Polda DIY.
6. Orangtua yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
7. Teman-teman yang selalu memberi semangat dalam menulis;
8. Teman-teman dari group F.B.I. yakni Adit, Eka, Eky, Fuad, Gungde, Moses, Prada, Rangga, dan Rico yang selalu mendengar keluh kesah saya serta memberikan solusi dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari harapan dan sempurna, baik dalam penulisan dan isi terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Yogyakarta, 24 Agustus 2020

Henokh Sony Kurniawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep .....	20
D. Pertanyaan Peneliti .....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
C. Sumber Informasi (informan).....	23
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	23
F. Keabsahan Data .....	25
G. Etika Penelitian .....	25

H. Pelaksanaan Penelitian .....	26
I. Kendala Penelitian .....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Bhayangkara Yogyakarta .....	28
B. Hasil Penelitian .....	30
C. Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP .....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	54

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian.....	4
Tabel 1.1 Sub-group ke-2 Tipe Kasus.....	16
Tabel 4.1 Pedoman Observasi.....	35
Tabel 4.2 Data Pengajuan Klaim BPJS.....	35
Tabel 4.3 Pedoman Observasi.....	39
Tabel 4.4 Ruang <i>Casemix</i> .....	42

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Klaim BPJS.....	20
Gambar 2.2 Alur Kerangka Konsep.....	20
Gambar 4.1 Alur Pengajuan Klaim BPJS.....	31

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian dari Rumah Sakit Bhayangkara Yogyakarta.....	54
Lampiran 2. Transkrip wawancara dengan petugas penjaminan Rumah Sakit Bhayangkara Yogyakarta.....	55
Lampiran 3. Lembar bimbingan karya ilmiah.....	61
Lampiran 4. Persetujuan Responden.....	65
Lampiran 5. Jadwal Penelitian.....	68

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA