

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BERKAS RAWAT
INAP PASIEN BPJS KESEHATAN DI RSU MITRA PARAMEDIKA
YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

M. IKSAN WIRATAMA

201204058

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
ANALISIS FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BERKAS RAWAT INAP
PASIEAN BPJS KESEHATAN DI RSU MITRA PARAMEDIKA YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

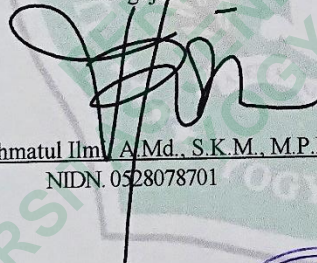
M. IKSAN WIRATAMA
201204058

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

Tanggal : 06 Juli 2023

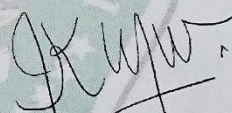
Menyetujui,

Penguji



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., S.K.M., M.P.H
NIDN. 0528078701

Pembimbing,



Kori Puspita Ningsih, A.Md., S.K.M., M.K.M
NIDN. 0509018801

Keprodi,



Zacharias Kurma Purbobinuko A.md.RMIK, SIP., MPH
NIDN. 0529047102

PERNYATAAN

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

Nama : M. Iksan Wiratama
NPM : 201204058
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim Berkas Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas 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 ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 06 Juli 2023



M. Iksan Wiratama

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim Berkas Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta”. Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan saran. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih atas tersusunnya proposal Karya Tulis Ilmiah kepada:

1. Ida Nursanti, S. Kep.,Ns.,MPH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH., selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM., MKM, selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah;
4. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH, selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah;
5. Piping Asgiani, A.Md.PerKes., SKM., MKM, sebagai Koordinator Karya Tulis Ilmiah;
6. dr. Ichsan Priyotomo, selaku Direktur RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian;
7. Yuliana Dewi, selaku manajer verifikator penjaminan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian;
8. Seluruh staf rekam medis dan petugas penjaminan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta yang telah membantu serta mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
9. Bapak ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan kepercayaan, motivasi, semangat, doa, serta limpahan kasih sayang;

10. Serta teman-teman mahasiswa seperjuangan yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah dan semua pihak yang telah yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya bagi yang membaca.

Yogyakarta, 06 Juli 2023

Penulis,

M. Iksan Wiratama

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	7
2. Rekam Medis	9
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	11
4. INA-CBGs	13
5. Alur Pelaksanaan Klaim.....	14
6. <i>Pending</i> Klaim	15
7. Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim	17
8. Diagram Sebab – Akibat / <i>Fishbone</i>	18
9. Dampak Terhadap Rumah Sakit	21
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Pertanyaan Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	26
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	26

C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Definisi Operasional.....	29
E. Metode Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	31
H. Keabsahan Data.....	34
I. Etika Penelitian Kesehatan.....	34
J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil	36
1. Gambaran Umum Rumah Sakit	36
2. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	52
1. Persentase Kasus <i>Pending</i> Klaim Berkas Rawat Inap	52
2. Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim Berkas Rawat Inap	52
3. Dampak <i>Pending</i> Klaim Terhadap Rumah Sakit	58
C. Keterbatasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Kode INA-CBGs.....	14
Gambar 2.2 Alur Pelaksanaan Klaim.....	15
Gambar 2.3 Diagram Fishbone	21
Gambar 2.4 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.5 Kerangka Konsep	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Mitra Paramedika	40
Gambar 4.2 Persentase <i>Pending</i> Klaim.....	42
Gambar 4.3 Diagram <i>Fishbone</i> Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap	44

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi Subjek Penelitian	28
Tabel 3.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi Objek Penelitian.....	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional	29
Tabel 4.1 Jumlah Pengajuan Klaim dan <i>Pending</i> Klaim Tahun 2022	41

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1.</i> Hasil Plagiarisme Perpustakaan	61
<i>Lampiran 2.</i> Naskah Publikasi	64
<i>Lampiran 3.</i> Surat Izin Studi Pendahuluan	77
<i>Lampiran 4.</i> Surat Izin Penelitian	78
<i>Lampiran 5.</i> Surat Jawaban Izin Penelitian	79
<i>Lampiran 6.</i> Surat Etichal Clearance	80
<i>Lampiran 7.</i> Pelaksanaan Kegiatan Karya Tulis Ilmiah	81
<i>Lampiran 8.</i> Lembar Bimibingan Dosen	82
<i>Lampiran 9.</i> Hasil <i>Checklist</i> Studi Dokumentasi.....	84
<i>Lampiran 10.</i> Hasil <i>Checklist</i> Observasi.....	97
<i>Lampiran 11.</i> Hasil Wawancara.....	98
<i>Lampiran 12.</i> Standar Operasional Prosedur / SOP.....	113
<i>Lampiran 13.</i> Usulan Lembar <i>Checklist</i> Kelengkapan Berkas Klaim	116