

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA PENDING  
KLAIM BERKAS RAWAT INAP PASIEN BPJS DI RUMAH  
SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

**KARYA TULIS ILMIAH**

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



Disusun Oleh :

**Vita Mulia**

**201204111**

**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 TERJADINYA PENDING KLAIM**  
**BERKAS RAWAT INAP PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT NUR**  
**HIDAYAH BANTUL**

Diajukan oleh:

**VITA MULIA**  
201204111

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

Tanggal: 10 Juli 2023

Mengesahkan:

Penguji,



Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH  
2018.13.0114

Pembimbing,



Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM.,M.K.M  
05.0901.8801



Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH  
2018.13.0114

## PERNYATAAN

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

Nama : Vita Mulia  
NPM : 201204111  
Program Studi : RMIK (D-3)  
Judul KTI : Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Pending Klaim Berkas Rawat Inap Pasien BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. 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-benar nya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan dan ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik

Yogyakarta, 18 Juli 2023



Vita Mulia

## PRAKATA

Segala puji bagi Allah yang Maha Esa, yang telah memberikan segala Rahmat dan nikmat-Nya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran, sehingga saya dapat menyusun proposal Karya Tulis Ilmiah dengan judul Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Pending Klaim BPJS di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul. Selanjutnya saya ucapkan terimakasih sedalam-dalamnya 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 (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta Sekaligus sebagai Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah
3. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., S.K.M., MKM selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah;
4. Kori Puspita Ningsih., A.Md., SKM., M.K.M selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah
5. dr.Estianna Khirunnisa., MPH selaku Direktur Rumah Sakit Nurhidayah Bantul
6. Aris Wintolo, Amd, Kes, selaku staf rekam medis di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul
7. Seluruh staf rekam medis dan petugas penjaminan di RS Nurhidayah Bantul yang telah membantu serta mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah
8. Teristimewa kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan, memberikan kepercayaan, dukungan, perhatian serta doa, dan limpahan kasih sayang
9. Serta teman-teman yang sudah ikut serta mendoakan dan bersedia membantu saya dalam penyusunan tugas akhir, dan pihak-pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa hasil Karya Tulis Ilmiah yang telah disusun belum sempurna, sehingga masih terdapat kekurangan dan kesalahan dari segi isi maupun penulisan. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam penyusunan hasil penelitian sehingga dapat bermanfaat pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 9 Mei 2023

Penyusun,



Vita Mulia

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR SINGKATAN & ISTILAH .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Rumah Sakit .....	8
2. Rekam Medis .....	8
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	9
4. Klaim .....	10
5. Pending Klaim .....	12
6. Diagram Tulang Ikan ( <i>Fishbone</i> ) .....	13
B. Kerangka Teori .....	14
C. Kerangka Konsep .....	15
D. Pertanyaan Penelitian .....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	17
A. Desain Penelitian .....	17
1. Jenis Penelitian .....	17
2. Rancangan Penelitian .....	17
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan .....	17
1. Lokasi Penelitian .....	17
2. Waktu Penelitian .....	17
C. Subyek dan Obyek .....	18
1. Subyek Penelitian .....	18

2. Obyek Penelitian .....	18
D. Definisi Istilah .....	18
E. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	19
1. Alat Penelitian .....	19
2. Metode Pengumpulan Data .....	20
F. Validitas dan Reliabilitas .....	21
1. Triangulasi Teknik .....	21
2. Triangulasi sumber .....	21
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	22
1. Metode Pengolahan .....	22
2. Analisis Data .....	22
H. Etika Penelitian .....	23
1. Sukarela .....	23
2. <i>Informed Consent</i> (Persetujuan) .....	23
3. <i>Anonimitas</i> (Tanpa Nama) .....	23
4. <i>Confidential</i> (Kerahasiaan) .....	24
I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul .....	25
1. Profil Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul .....	25
2. Visi, Misi, Tujuan, dan Nilai .....	26
3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul .....	28
B. HASIL PENELITIAN .....	28
1. Persentase Faktor Masalah Pending Klaim di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ...	28
2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pending Klaim BPJS .....	29
C. PEMBAHASAN .....	33
1. Persentase Faktor Masalah Pending Klaim Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ...	33
2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pending Klaim BPJS .....	34
D. KETERBATASAN .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>41</b>
A. KESIMPULAN .....	41
B. SARAN .....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	41
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian .....	4
Tabel 3. 1 Definisi Istilah .....	18
Tabel 4. 1 Persentase Masalah Pending Klaim .....	29

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pelaksanaan Klaim .....	11
Gambar 2. 2 Diagram Tulang Ikan ( <i>Fishbone</i> ) .....	13
Gambar 2. 3 Kerangka Teori .....	14
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep .....	15
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.....	28
Gambar 4. 2 Diagram Pie Persentase Masalah Pending .....	29
Gambar 4. 3 Diagram Tulang Ikan Faktor Penyebab Pending Klaim.....	30

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR SINGKATAN & ISTILAH

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CM	: Catatan Medis
CMG	: <i>Spesial Group</i>
CP	: Clinical Pathway
CPU	: Central Processing Unit
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
Dr	: Dokter
FASYANKES	: Fasilitas Pelayanan Kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
ICD	: <i>International Classification of Diseases</i>
INA-CBG's	: <i>Indonesia Case Base Groups</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
PA	: Patologi Anatomi
PENDING	: Tertunda
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
PPK	: Panduan Praktik Klinik
RI	: Republik Indonesia
RME	: Rekam Medis Elektronik
RS	: Rumah Sakit
RSAB	: Rumah Sakit Anak dan Bunda
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SE	: Surat Edaran
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta

SOP	: <i>Standard Operating Prodecure</i>
SPO	: Standar Prosedur Operasional
SWT	: Subhanahu wa Ta'ala
TT	: Tempat Tidur
USG	: Ultrasonografi
UU	: Undang-Undang
VEDIKA	: Verifikasi Di Kantor
VERIFIKASI	: Pemeriksaan Tentang Kebenaran

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan.....	42
Lampiran 2 Surat Balasan Rumah Sakit.....	43
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	44
Lampiran 4 Surat Balasan Rumah Sakit.....	45
Lampiran 5 Informed Consent Penelitian Informan 1.....	46
Lampiran 6 Transkrip Wawancara.....	47
Lampiran 7 Informed Consent Penelitian Informan 2.....	50
Lampiran 8 Transkrip Wawancara.....	51
Lampiran 9 Informed Consent Penelitian Informan 3.....	54
Lampiran 10 Transkrip Wawancara.....	55
Lampiran 11 Informed Consent Penelitian Informan Triangulasi.....	58
Lampiran 12 Transkrip Wawancara Informan Triangulasi.....	59
Lampiran 13 Hasil Studi Dokumentasi.....	61
Lampiran 14 Hasil Observasi.....	62
Lampiran 15 SPO Proses Klaim BPJS.....	63
Lampiran 16 SPO Alur Pengajuan Klaim.....	65
Lampiran 17 SPO Coding Diagnosis dan Tindakan.....	66
Lampiran 18 SPO Coding ICD 10 Tronik.....	68
Lampiran 19 SPO Coding ICD 9 Tronik.....	69
Lampiran 20 Lembar Persetujuan Ujian Proposal.....	70
Lampiran 21 Lembar Persetujuan Ujian Hasil.....	71
Lampiran 22 Hasil Cek Plagiarisme.....	72
Lampiran 23 Analisis Data Pending.....	73
Lampiran 24 Jadwal Pelaksanaan.....	80
Lampiran 25 Lembar Bimbingan.....	81
Lampiran 26 Ethical Clearance.....	86
Lampiran 27 Lembar Menghadiri Sempro.....	87