

**FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *PENDING* KLAIM
PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RUMAH SAKIT CONDONG
CATUR YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan Program
Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

MEGAWATI DJAMAN

201204063

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

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *PENDING* KLAIM PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RUMAH SAKIT CONDONG CATUR

Diajukan oleh:

MEGAWATI DJAMAN
201204063

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

Tanggal : 10 Oktober 2023

Mengesahkan :

Penguji,

Pembimbing,


Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.,SKM.,MPH
NIDN: 05-280787-01


Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM., M.K.M
NIDN: 05-0901-88

Ketua Prodi
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)


Zakharias Kurnia Purbobimiko, A.Md.RMIK, SIP., MPH
NPP: 2018-13-0114

LEMBAR PERNYATAAN

Saya selaku yang bertanda tangan pada lembar pernyataan ini, merupakan mahasiswa pada Fakultas Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Megawati Djaman
NPM : 201204063
Prodi : RMIK (D-3)
Judul Skripsi : Faktor Penyebab Terjadinya *Pending* Klaim Pasien Rawat Inap BPJS Di Rumah Sakit Condong Catur

Menyatakan bahwa pada hasil penelitian ini merupakan murni dari hasil perbuatan saya sendiri serta bukan merupakan hasil plagiat. Dalam penulisan Karya Ilmiah ini referensi serta sumber yang berkaitan yang digunakan pada karya ini sudah dituliskan berdasarkan kaidah penulisan ilmiah yang sedang digunakan sekarang. Maka dari itu, saya menerangkan untuk memberikan hak cipta dalam penelitian ini pada kampus Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta untuk digunakan pada keperluan ilmiah.

Demikianlah dengan sungguh-sungguh dan tidak adanya paksaan dari pihak mana pun surat pernyataan ini ditulis. Apabila di kemudian hari terdapat adanya pelanggaran akademik atau ditemukan kesalahan, maka saya siap untuk mendapatkan akibatnya sesuai ketentuan akademik yang berlaku.

27 September 2023

Megawati Djaman

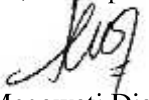
PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah senantiasa saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Faktor Penyebab Terjadinya *Pending* Klaim Pasien Rawat Inap BPJS di Rumah Sakit Condong Catur” Adapun tujuan dari penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan kuliah di Program Studi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH. selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.,SKM.,MPH selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji karya tulis ilmiah ini.
4. Kori Puspitaningsih, A.Md.,SKM.,MKM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, arahan, dan saran dalam penyusunan karya tulis ini.
5. Dr Dewi Lestari selaku direktur Rumah Sakit Condong Catur yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian
6. Anisya Ratmawati, A. Md. Kes selaku Kanit RM dan staff RM yang telah bersedia diwawancarai, dan memberikan arahan terhadap jalannya penelitian.
7. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., SKM., MKK, selaku koordinator karya tulis ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Fakultas kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
8. Anisa Nur Azizah, ST selaku CI Lapangan yang telah memberikan arahan dan petunjuk saat berada di lapangan.
9. Keluarga khususnya kedua orangtua tercinta ayah Alm. Djamaludin Djaman S.Hutm dan ibu Hatmawati Matiala S.Ag yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi demi terselesaikannya karya tulis ini.
10. Serta semua teman dan kerabat yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat dalam proses penyelesaian karya tulis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam karya tulis ini. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan karya tulis ini. Penulis berharap semoga karya tulis ini memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 27 September 2023


Megawati Djaman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Peneliti	4
2. Bagi Universitas Jenderal Achmad Yani	4
3. Bagi Rumah Sakit	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Rumah Sakit	7
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	8
3. Klain	9
4. Pending Klaim	10
5. Diagram Tulang Ikan (<i>Fishbone</i>)	10
B. Kerangka Teori	13

C. Kerangka Konsep	14
D. Pertanyaan Penelitian	15
BAB II METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan	16
1. Lokasi Penelitian	16
2. Waktu Penelitian	16
C. Subyek dan Objek	17
1. Subyek Penelitian	17
2. Objek Penelitian	17
D. Definisi Istilah	17
E. Alat dan Metode Pengumpulan Data	18
1. Alat Penelitian	18
2. Metode Pengumpulan Data	19
F. Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
1. Pengolahan Data.....	20
2. Analisis Data	21
G. Keabsahan Data	22
H. Atika Penelitian	22
I. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
1. Profil Rumah Sakit Condong Catur	25
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Condong Catur	25
3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Condong Catur	27
B. Hasil	28
1. Jumlah Kasus Pending Klaim Berkas Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur	28
2. Faktor Penyebab Pending Klaim Berkas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur	29

C. Pembahasan	37
1. Jumlah Kasus Pending Klaim Berkas Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur	37
2. Faktor Sumber Daya Manusia (Man) Penyebab Pending Klaim Berkas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur	37
3. Faktor Sistem dan Proses (Method) Penyebab Pending Klaim Berkas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur	40
4. Faktor Sarana dan Prasarana (Machine) Penyebab Pending Klaim Berkas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Condong Catur	41
D. Keterbatasan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Fish bone</i>	12
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	13
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	14
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Condong Catur	27
Gambar 4. 2. Diagram Pie Persentase Masalah Pending	28
Gambar 4. 3. Diagram Tulang Ikan Faktor Penyebab Pending Klaim	29

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional	17
Tabel 4. 1. Presentase Masalah <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di RS Condong Catur	28
Tabel 4. 2. Kualifikasi Pendidikan dan Pelatihan Petugas Penjamin Rawat Inap dan Petugas <i>Coding</i>	30

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Checklist Dokumentasi.....	48
Lampiran 2. Checklist Observasi	51
Lampiran 3. Persetujuan Subjek Penelitian	52
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	53
Lampiran 5. Izin Studi Pendahuluan.....	57
Lampiran 6. Balasan Surat Permohonan Studi Pendahuluan.....	58
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	59
Lampiran 8. Surat Balasan Permohonan Studi Penelitian	60
Lampiran 9. Surat Etik Penelitian	61
Lampiran 10. SPO Pembentukan Tim Casemix Rumah Sakit.....	62
Lampiran 11. Lembar Menghadiri Sempro.....	64
Lampiran 12. Checklist Berkas Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit	65
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	66
Lampiran 14. Hasil Cek Plagiarisme	67