

KARYA TULIS ILMIAH

***LITERATURE REVIEW*: FAKTOR KETERLAMBATAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT**



**Oleh
NADILA PUSPITA SARI
205017**

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

***LITERATURE REVIEW*: FAKTOR KETERLAMBATAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT**



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
NADILA PUSPITA SARI
205017

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Literature Review: Faktor Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Jum'at, 31 Maret 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Dosen Pembimbing Utama,



Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes
NIDN 0728036402

Dosen Pembimbing Anggota



Anis Ansyori, S.Psi., MMRS
NIDN 0730126503

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**LITERATURE REVIEW : FAKTOR KETERLAMBATAN KLAIM BPJS DI
RUMAH SAKIT**

Oleh :

NADILA PUSPITA SARI

205017

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal 31 Maret 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Anggota I : Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes

Anggota II : Anis Ansyori, S.Psi, MMRS



Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan


Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadila Puspita Sari

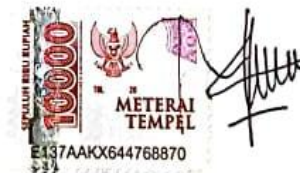
NIM : 205017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Literature Review Faktor Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut

Malang, 31 Maret 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini



Nadila Puspita Sari

NIM. 205017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadila Puspita Sari

NIM : 205017

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Literature Review: Faktor Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit” adalah benar merupakan karya sendiri.

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 31 Maret 2023



Nadila Puspita Sari

NIM. 205017

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Faktor Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv.), S.Kep., Ners., MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Bapak Amin Zakaria, S.Kep., Ners, M.Kes selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM., M.Kes selaku Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan sebagai penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah
4. Bapak Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Anis Ansyori, S.Psi., MMRS, selaku dosen pembimbing anggota selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Para dosen yang selama ini telah membimbing saya dalam menempuh pendidikan di prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
6. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi. Terima kasih untuk doa yang tak pernah terputus, dukungan moril maupun materi dan semua hal terbaik yang telah diberikan kepada saya.
7. Seluruh teman-teman Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

8. Segenap teman-teman saya Silvia, Shabrina, Nadira, Sella, Hanum, Oktavia, Putri, Novia, Nimas yang sama-sama menempuh jalan nya karya tulis ilmiah dalam susah dan senang bersama.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 31 Maret 2023

Penulis

RINGKASAN

Literature Review Faktor Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit ;
Nadila Puspita Sari ; 205017 ; 89 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis
dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen
Malang

Penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks ditambah dengan ditetapkannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam pelaksanaan jaminan kesehatan, klaim pembayaran tidak dibayarkan oleh pemerintah, tetapi diserahkan pada pihak BPJS Kesehatan. Di Indonesia terdapat banyak sekali Rumah Sakit yang mengalami keterlambatan klaim banyak kasus permasalahan perselisihan setiap bulannya, hal ini menyebabkan ditundahnya klaim dan keterlambatan pembayaran. Dampak dari keterlambatan klaim yaitu akan mempengaruhi mutu yang ada di rumah sakit. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor keterlambatan klaim BPJS di rumah sakit.

Metode penelitian ini adalah penelitian literature review, pencarian artikel menggunakan database dengan membandingkan artikel satu dengan yang lainnya berdasarkan pada faktor 4M (*Man, Method, Machine, dan Materials*). Jumlah artikel yang diperoleh adalah 13 artikel yang terdiri dari artikel nasional dan internasional.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan klaim BPJS berdasarkan pada sumber daya manusia (*Man*), prosedur (*Method*), sarana dan prasarana (*Machine*), dan kelengkapan (*Materials*). Pada faktor sumber daya manusia (*Man*), terdapat kekurangan petugas dalam pengajuan klaim BPJS dan pengetahuan petugas yang kurang terkait dengan klaim BPJS. Pada faktor prosedur (*Method*), masih belum adanya SOP terkait dengan klaim BPJS. Pada faktor sarana dan prasarana (*Machine*), jaringan internet yang mengalami *error*, prasarana yang belum memadai, dan komputer yang sering *down*. Pada faktor kelengkapan (*Materials*), terjadi ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis pasien. Kesimpulan yang dapat diambil dengan upaya perbaikan yang dapat dilakukan

ialah memperbaiki jaringan secara berkala, pengajuan pembuatan SOP terkait dengan klaim BPJS, dan mengadakan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan dan kompetensi petugas terkait dengan klaim BPJS.

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak terkait adalah mengadakan pelatihan sesuai dengan bidangnya sehingga dapat meningkatkan kualitas dan pengetahuan terkait dengan pengajuan klaim BPJS, serta membuat SOP terkait dengan pengajuan klaim BPJS sebagai acuan petugas dalam melaksanakan pengajuan klaim.

SUMMARY

Literature Review of BPJS Claim Delay Factors at Hospitals ; Nadila Puspita Sari ; 205017 ; 89 pages ; Study Program D-III Medical Record and Health Information Technology Science, Institute of Dr Soepraoen Malang.

The provision of healthcare services in hospitals has complex characteristics and organization, especially with the implementation of the National Health Insurance Program (JKN). In the implementation of health insurance, payment claims are not disbursed by the government but are handled by BPJS Kesehatan (the Indonesian Health Insurance Administration). In Indonesia, many hospitals experience delays in claim processing, with numerous cases of disputes arising every month. This situation leads to the postponement of claims and delayed payments. The impact of claim delays is that it affects the quality of services provided by hospitals. The research objective is to analyze the factors contributing to the delay of BPJS claims in hospitals.

The research method employed in this study is a literature review, where articles are searched for using databases and compared to each other based on the 4M factors (Man, Method, Machine, and Materials). The total number of articles obtained is 13, comprising both national and international articles.

The results of this research indicate that the delay in BPJS claims is based on the 4M factors (Man, Method, Machine, and Materials). Under the human resources factor (Man), there is a shortage of staff in handling BPJS claim submissions and insufficient knowledge among staff regarding BPJS claims. In terms of the procedural factor (Method), there is still a lack of Standard Operating Procedures (SOPs) related to BPJS claims. Regarding the infrastructure factor (Machine), issues include unstable internet networks, inadequate infrastructure, and frequent computer downtimes. As for the completeness factor (Materials), there are issues with incomplete patient medical record documentation. The conclusions drawn from this research suggest that improvement efforts could involve periodic network maintenance, the establishment of SOPs related to BPJS claims, and conducting training sessions to enhance the knowledge and competency of staff involved in BPJS claims.

The recommendations that should be considered by relevant parties include conducting training sessions tailored to each individual's field of expertise to enhance the quality and knowledge related to BPJS claim submissions. Additionally, it is advisable to create Standard Operating Procedures (SOP) specifically related to BPJS claim submissions, serving as a reference guide for personnel involved in the claim submission process.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORSINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN	5
2.1 Strategi Pencarian Literatur	5
2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	6
2.3 Seleksi Studi	8
2.4 Ekstraksi Data	10

2.5 Sintesis Data	10
2.6 Waktu Penelitian.....	11
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Hasil.....	12
3.2 Pembahasan.....	18
3.2.1 Mengkaji Faktor Sumber Daya Manusia (<i>Man</i>) Terhadap Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit	24
3.2.2 Mengkaji Faktor Prosedur (<i>Method</i>) Terhadap Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit	26
3.2.3 Mengkaji Faktor Sarana dan Prasarana (<i>Machine</i>) Terhadap Keterlambatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit	28
3.2.4 Mengkaji Faktor Kelengkapan (<i>Materials</i>) Terhadap Klaim BPJS Di Rumah Sakit	30
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 Kesimpulan.....	34
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kata Kunci Literature Review pada Database Nasional	6
Tabel 2.2 Kata Kunci Literature Review pada Database Internasional	6
Tabel 2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi berdasarkan rumus PICO	8
Tabel 3.1 Tahapan Seleksi Jurnal.....	12
Tabel 3.2 Karakteristik Jurnal	13
Tabel 3.3 Ekstraksi Data	14
Tabel 3.4 Sintesis Data.....	17
Tabel 3.5 Pembahasan.....	18

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Diagram Flowchart Literature Review Berdasarkan PRISMA.....	9
--	---

DAFTAR SINGKATAN

Peraturan

- Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional HOT
- Perpres No 82 Tahun 2018 : Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang jaminan kesehatan
- Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis
- UU No.40 Tahun 2004 : Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- UU No. 24 Tahun 2011 : Undang-Undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Lain-Lain

- WHO : *World Health Organization*
- JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
- BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- SDM : Sumber Daya Manusia
- SOP : *Standart operating procedur*
- SINTA : *Science and Technology Index*
- DOI : *Digital Object Identifier*
- PMID : *PubMed Identifier*
- INA-CBGS : *Sistem Indonesian Case Base Groups*
- DPJP : Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
- MOU : *Memorandum of Understanding*

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Ekstraksi Data.....	39
Lampiran 2. Pembahasan Artikel.....	41
Lampiran 3. Seleksi Data	60
Lampiran 4. Daftar Artikel.....	63
Lampiran 5. Lembar Konsultasi.....	70
Lampiran 6. Dokumentasi Konsultasi Karya Tulis Ilmiah	71