

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN PENYERAHAN
KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PANTI
WALUYA SAWAHAN MALANG**



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

2022

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN PENYERAHAN KLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG



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

Engelina Yuliana Allung

195057

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

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan" telah disetujui pada:

Hari, tanggal : Kamis , 14 Juli 2022

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

Dosen Pembimbing Utama,



Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, Kes

NIDN 2116097801

Dosen Pembimbing Anggota



Retno Dewi Priskusanti, SST, MPH

NIDN 0725048503

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit
Panti Waluya Sawahan Malang

Oleh:

Engelina Yuliana Allung

NIM 195057

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam seminar hasil

Pada Kamis Tanggal 14 Juli 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

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

Anggota I : Retno Dewi Priskusanti, SST, MPH

Anggota II : Anis Ansyori S.Psi., MMRS

Mengetahui,

Ka Prodi DIII Rekan Medis dan Informasi Kesehatan



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

NIDN. 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Engelina Yuliana Allung

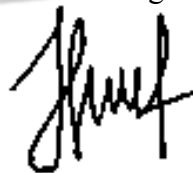
NIM : 195057

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karta Tulis Ilmiah berjudul Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang 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, 14 Juli 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini



Engelina Yuliana Allung

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Engelina Yuliana Allung

NIM : 195057

Program Studi : Diploma III RMIK

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan
Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang

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

Malang, 14 Juli 2022



Handwritten signature of Engelina Yuliana Allung.

(Engelina Yuliana Allung)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan Berkah dan Kasih-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang”. 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.MPh,SH.(Adv),S.Kep,Ners,MM,M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen
2. Fita Rusdian Ikawati, SE, MM. M. Kes selaku Dosen Pembimbing Utama,. selaku dosen pembimbing anggota dan Anis Ansyori S.Psi.,MMRS. selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
3. Papa, Mama, Mbak Yosi dan seluruh keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa, dan bantuan baik berupa moril maupun materi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga dapat menjadi anak yang membanggakan.
4. Terimakasih Tuhan Yesus Untuk Setiap Berkah yang Telah aku terima.
5. Novia, Ela, Eni, Hikmah Amel, Dina yang senantiasa menjaga *perbestie-an*, kerjasama hingga sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini, *Good job and see you on top guys*.
6. *Say thanks for ma self*, sudah bisa sampai dalam titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagaipihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak

Malang , 10 Juli 2022

Penulis



RINGKASAN

Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang : Engelina Yuliana Allung;195057;82 halaman; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi sains dan Kesehatan RS. dr Soeproen Malang.

Pendahuluan Dengan sistem asuransi ini masyarakat tidak perlu takut akan biaya kesehatan yang tidak terduga. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut sebagai komponen pendukung terlaksananya program jaminan kesehatan nasional yang dikelola oleh BPJS. Pelayanan tersebut harus disertai dengan adanya sarana penunjang yang memadai salah satunya penyelenggaraan sistem rekam medis dan Klaim BPJS Kesehatan.

Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan pengumpulan data sekunder dan observasi. Data yang dikumpulkan berupa rekam medis dan dokumen casemix bulan Januari-april 2021, data klaim yang tertunda di tahun 2021 di rumah sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penyebab Keterlambatan Proses Klaim BPJS Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

Hasil BPJS Kelengkapan Dokumen yang Digunakan Dalam Pengajuan Klaim BPJS Masih ada Berkas yang Belum Lengkap atau Terisi Yaitu Berkas Rawat Inap Yang belum diisi Oleh DPJP , Resume Medis yang belum ditanda tangani dokter penanggungjawab, Formulir Penunjang , SEP yang belum bisa Tercetak. Ketepatan Waktu Penyerahan Klaim BPJS Rawat Jalan Pada Bulan Januari – Mei adanya Keterlambatan Pada Bulan Januari , April ,dan Mei melewati batas pengiriman klaim BPJS Rawat Jalan yang Seharusnya dikirimkan Pada Tanggal 10 Bulan Berikutnya Keterlambatan terjadi pada Bulan Januari melampaui 6 Hari , April 10 Hari , Mei 2 Hari dan Untuk Pengiriman Klaim Rawat Inap Bulan Januari-April Semua Mengalami Keterlambatan Pengiriman yaitu pada bulan Januari Pengiriman Melampaui 6 hari , Bulan Maret 1 hari , Bulan April 10 Hari .

Saran Untuk pengendalian ketidaklengkapan berkas persyaratan pengajuan klaim BPJS perlunya penetapan kebijakan mengenai pengendalian berkas pengajuan klaim BPJS berupa check list kecil yang berisi tentang persyaratan berkas BPJS yang ditempatkan pada bagian bangsal rawat inap agar berkas yang dikirimkan ke bagian pemberkasan BPJS telah lengkap untuk dilakukan pengajuan klaim BPJS.

Saran

SUMMARY

Analysis of the Causes of Delay in Submitting BPJS Health Claims at Panti Waluya Sawahan Hospital Malang : Engelina Yuliana Allung; 195057; 82 pages; D-III Medical Record and Health Information Study Program, Institute of Science Technology and Health, Hospital. Dr. Soeproen Malang.

Introduction With this insurance system, people do not need to be afraid of unexpected health costs. According to the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia number 12 of 2013 concerning health insurance, BPJS Kesehatan is a legal entity formed to administer the health insurance program. The hospital is one of the advanced health service facilities as a supporting component of the implementation of the national health insurance program managed by BPJS. These services must be accompanied by the existence of adequate supporting facilities, one of which is the implementation of a medical record system and BPJS Health claims.

The research method is a qualitative approach using secondary data collection and observation. The data collected in the form of medical records and casemix documents for January-April 2021, pending claims data in 2021 at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang.

Based on the results of research on the causes of delays in BPJS Inpatient and Outpatient Claim Processes at Panti Waluya Hospital, Malang.

BPJS Results Completeness of Documents Used in Submitting BPJS Claims There are still incomplete or filled files, namely inpatient files that have not been filled out by the DPJP, medical resumes that have not been signed by the responsible doctor, supporting forms, and SEPs that cannot be printed. **Timeliness of Submission of BPJS Outpatient Claims** In January – May there is a delay in January, April, and May exceeding the limit for sending BPJS Outpatient claims which should be sent on the 10th of the following month. The delay occurs in January exceeding 6 days, April 10 days, May 2 days and for the delivery of claims for hospitalization in January-April, all delivery delays are experienced, namely in January the delivery exceeds 6 days, in March 1 day, in April 10 days.

Suggestions To control the incompleteness of the BPJS claim filing requirements, it is necessary to establish a policy regarding the control of BPJS claim submission files in the form of a small check list containing the BPJS file requirements placed in the inpatient ward so that the files sent to the BPJS filing section are complete for BPJS claim submissions. .

Suggestion

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	i
KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PRAKATA.....	vii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
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 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).....	5
2.1.1 Konsep Dasar JKN.....	5
2.2 Rekam medis.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.2 <i>State of The Art</i>	19
2.4 Kerangka Konseptual.....	20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Alur Penelitian	22
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3.1 Tempat Penelitian	23
3.3.2 Waktu Penelitian.....	23
3.4 Fokus Penelitian.....	24
3.5 Penentuan Informan	24
3.6 Data dan Sumber Data	25
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data	25
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data	26
3.8.1 Teknik Penyajian Data.....	26
3.8.2 Teknik Analisis Data.....	26
3.9 Etika Penelitian	27
3.9.1 <i>Informed Consent</i>	27
3.9.2 <i>Anonymity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas).....	27
3.9.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Sejarah singkat Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang	29
4.2 Hasil Penelitian	33
4.2.1 Mengkaji Alur klaim BPJS Kesehatan	33
4.2.2 Mengkaji Ketepatan Waktu Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan.....	35
4.2.3 Mengkaji Prosedur di Unit Casemix Rumah Sakit Panti Waluya Malang.....	37
4.2.4 Mengkaji Penyebab Keterlambatan Klaim BPJS Kesehatan .	37
4.2.5 Mengkaji Kelengkapan Dokumen yang Digunakan Dalam Pengajuan Klaim BPJS.....	38

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Payung Hukum JKN	6
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Rekap 5 Bulan Klaim BPJS Pasien Rawat Jalan	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dasar Hukum BPJS.....	7
Gambar 2.2 Alur verifikasi BPJS.....	11
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1. Alur penelitian.....	22
Gambar 4.1 Profil Rumah sakit Panti Waluya Malang.....	29



DAFTAR SINGKATAN

- a. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- b. CPPT : Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi
- c. DPJP : Dokter Penanggung Jawab Pasien
- d. Dr : Doctor
- e. FKTL : Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
- f. FKTP : Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
- g. ICD : International Clasification of Diseases
- h. IGD : Instalasi gawat Darurat
- i. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
- j. KK : Kartu Keluarga
- k. KTP : Kartu Tanda Penduduk
- l. LOS : Length of Stay
- m. NIDN : Nomor Induk Dosen Nasional
- n. NIM : Nomor Induk Mahasiswa
- o. RS : Rumah Sakit
- p. RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
- q. SEP : Surat *Eligibiditas* Peserta
- r. SOP : Standart Opreasional Prosedure
- s. UHC : Universal Health Coverage
- t. UPT : Unit Pelaksana Teknis
- u. WHO : World Health Organization

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden	45
Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden	46
Lampiran 3. Observasi	47
Lampiran 4. Cheklist Kelengkapan Berkas.....	48
Lampiran 5. Gambar INA-CBGS	49
Lampiran 6. Transkrip Pertanyaan	50
Lampiran 7. Checklist Rawat Jalan.....	52
Lampiran 8 Checklist Rawat Inap.....	53
Lampiran 9. Tabel Koding dan Pematatan Fakta.....	54

