

## Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden



D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
ITSK RS DR. SOEPRAOEN  
KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG  
Jl. S. Supriadi No. 22 Sukun Malang 65147 Telp. (0341) 351275



## LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yth.

Petugas Yang Bertanggung Jawab Dalam Pengisian Dokumen Rekam Medis  
Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Engelina Yuliana Allung  
NIM : 195057

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul "Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan" Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan petugas yang bertanggung jawab dalam pengisian dokumen rekam medis untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang, Juli 2021

Engelina Yuliana Allung  
NIM 195057

## Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden



D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
ITSK RS DR. SOEPRAOEN  
KESDAM V / BRAWIJAYA MALANG  
Jl. S. Supriadi No. 22 Sukun Malang 65147 Telp. (0341) 351275



## SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ninik Artika  
Umur : 31 Tahun  
Alamat : Sawojajar 15A/7A Malang

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul "Analisis Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan" Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan **sebenarnya** tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan pembagian Kuisoner dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam **penyusunan** penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas yang **bertanggung jawab** dalam pengisian dokumen rekam medis. Informasi yang diberikan hanya akan **dipergunakan** untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, **menunjukkan** petugas yang bertanggung jawab dalam pengisian dokumen rekam medis telah **diberi** informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 13 Agustus 2021

Subjek Penelitian

(Ninik Artika)

## Lampiran 3. Observasi

## LAMPIRAN 4

**LEMBAR OBSERVASI ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN  
PENYERAHANKLAIM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PANTI  
WALUYA SAWAHAN**

**Keterangan Pilihan Jawaban:**

- Y = ya
- S = Tidak

Berilah Tanda (x) Pada Kolom Jawaban Yang paling Tepat

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Y	T
1.	Pada proses Verifikasi petugas melakukan proses verifikasi pada kelengkapan berkas, kesesuaian SEP, LBP dan kesesuaian billing.	X	
2.	Petugas akan mengembalikan berkas jika terdapat ketidaksesuaian data	X	
3.	Dokter DPJS mengisi Resume Medis dengan Lengkap		X
4.	Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan resume medis ( sering tidak lengkap dan tidak ada ttd dr spesialis)	X	
5.	Penyerahan klaim dilakukan secara keseluruhan	X	
6.	Berkas yang terlambat diserahkan, bisa disulunkan		X
7.	Terdapat keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS Karna Ada Berkas Yang Belum di isi DPJP	X	
8.	Adakah revisi dari pengajuan Klaim	X	
9.	Adakah berkas klaim yang terlambat/gagal Kirim Untuk Klaim	X	
10.	Semua berkas klaim diberikan setiap tanggal 10 bulan berikutnya	X	
11.	Petugas akan mengembalikan berkas jika terdapat ketidaksesuaian data	X	

## Lampiran 4. Cheklist Kelengkapan Berkas

**CHEKLIST KELENGKAPAN PADA BERKAS KLAIM BPJS DI UNIT  
CASEMIX RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG**

No	Berkas Case Mix	Ada/Tidak		Lengkap/Tidak Lengkap		Keterangan
		Ada	Tidak	L	TL	
		Ada				
1	TTD DPJP	V		V		Dokter DPJP belum Mengisi Tanda Tangan Sehingga Belum Lengkap
2	Resume Medis	V		V		Resume Medis Belum Kembali dari Unit Rekam medis
3	SEP RJ dan RI	V		V		Beberapa SEP dapat Dicitak dan dicantumkan akan Tetapi Beberapa Pasien Masih belum bisa dicetak Sehingga Menjadi Penyebab tidak Bisa Ikut di Klaim
4	Surat Rujukan FKTP	V		V		Surat Rujukan dari Faskes 1 diwajibkan ada jika tidak Pasien Tersebut Tidak Bisa menggunakan BPJS.

Lampiran 5. Gambar INA-CBGS





## Lampiran 6. Transkrip Pertanyaan

Variabel	Pertanyaan Wawancara	Responden	Jawaban
Berkas persyaratan klaim pasien BPJS Kesehatan rawat inap	4. Apa saja berkas persyaratan klaim pasien BPJS Kesehatan rawat inap?	Petugas Verifikator BPJS Kesehatan Internal Rumah Sakit Panti Waluya	1. Rekapitulasi Pelayanan 2. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) 3. Surat perintah rawat inap 4. Resume medis 5. Bukti pelayanan lain, seperti : - Laporan operasi - jadual pemberian obat - Perincian tagihan rumah sakit ( <i>automatic billing</i> ) - Hasil pemeriksaan laboratorium.
	5. Pada berkas persyaratan klaim, formulir apa yang prosentase ketidaklengkapannya paling tinggi ?	Petugas Verifikator BPJS Kesehatan Internal Rumah Sakit Panti Waluya	Hasil pemeriksaan laboratorium

Variabel	Pertanyaan Wawancara	Responden	Jawaban
	6. Faktor-faktor apa yang menyebabkan ketidaklengkapan berkas persyaratan klaim pasien BPJS Kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya?	Petugas Verifikator BPJS Kesehatan Internal Rumah Sakit Panti Waluya	<p>-Petugas pelayanan tidak memberikan semua berkas pada saat tanggal keluar pasien dirawat, jadi pas kita cek di hysis berkas yang dikasih petugas pelayanan engga selengkap di hysis</p> <p>-Petugas salah menginput data pasien</p> <p>-petugas penunjang medis biasanya engga masukan langsung hasil pemeriksaan laboratorium</p>
	7. Bagaimana tindakan ibu apabila terjadi ketidaklengkapan berka persyaratan klaim pasien BPJS Kesehatan rawat inap?	Petugas verifikator BPJS Kesehatan internal Rumah Sakit Panti Waluya	Mengembalikan kepada petugas pelayanan untuk dilengkapi.

## Lampiran 7. Checklist Rawat Jalan

**CHECKLIST KLAIM RAWAT JALAN  
RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG  
BULAN PELAYANAN FEBRUARI TAHUN 2022**

TGL	POLI		IGD		OBG		REHAB		HDL	
	BERAS	BPJS	BERAS	BPJS	BERAS	BPJS	BERAS	BPJS	BERAS	BPJS
1	0		1		0		0		47	
2	27		0		0		6		36	
3	39		1		0		9		40	
4	20		0		0		11		48	
5	2		0		0		7		42	
6	0		0		0		0		0	
7	40		1		0		12		47	
8	33		0		0		5		51	
9	27		0		1		0		39	
10	25		0		0		9		27	
11	19		0		0		7		39	
12	2		0		0		7		40	
13	0		1		0		0		0	
14	68		0		0		9		49	
15	18		1		0		9		48	
16	9		0		0		8		38	
17	34		0		0		12		37	
18	24		0		0		7		43	
19	7		0		0		7		42	
20	0		0		0		0		0	
21	50		1		0		12		43	
22	18		0		0		9		47	
23	33		0		0		8		36	
24	35		0		0		8		42	
25	13		0		0		11		46	
26	1		0		0		9		42	
27	0		0		0		0		0	
28	0		0		0		0		49	
TOTAL	544	0	6	0	1	0	191	0	1028	0

POLIKLINIK	544
OBGYN	6
IGD	1
REHABILITASI	191
HD	1028
TOTAL	1770

Makassar, 18 Maret 2022  
Direktur RS Panti Waluya Sawahan

dr. Lisa Setiawati, MMRS  
NIP. 1827/A




## Lampiran 8 Checklist Rawat Inap

**CHECKLIST KLAIM RAWAT INAP  
RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG  
BULAN PELAYANAN FEBRUARI TAHUN 2022**

TGL	BERKAS			JUMLAH	BPJS			JUMLAH	KET
	KLS 1	KLS 2	KLS 3		KLS 1	KLS 2	KLS 3		
1	4	1	6	11					
2	1	1	3	5					
3	2	2	4	8					
4	1	3	7	11					
5	4	1	5	10					
6	2	1	3	6					
7	2	0	2	4					
8	2	5	4	11					
9	4	3	2	9					
10	1	1	1	3					
11	5	4	6	15					
12	3	3	7	13					
13	0	3	3	6					
14	1	1	1	3					
15	1	2	3	6					
16	1	0	3	4					
17	3	0	2	5					
18	0	1	4	5					
19	2	2	5	9					
20	0	2	2	4					
21	0	0	4	4					
22	1	2	3	6					
23	2	0	1	3					
24	1	3	2	6					
25	2	7	3	12					
26	2	2	4	8					
27	0	3	2	5					
28	1	0	0	1					
Σ	48	53	92	193					

KELAS 1	48
KELAS 2	53
KELAS 3	92
TOTAL	193

  
 18 Maret 2022  
 Direktur RS Panti Waluya Sawahan  
 dr. Lina Setiawati, MMBS  
 NIP. 1827/A

## Lampiran 9 Tabel Koding dan Pematatan Data

Informan Kunci (Petugas *Case Mix*) (P.C)Usia

: 31 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Bagian / Unit : Petugas *Case Mix*,

Kode Wawancara : P.Cm.1.23/03/22

Kode	Transkrip Pertanyaan	Transkrip Jawaban Informan	Pematatan Fakta	Koding	Kategori
P.Cm.1.	Bagaimana Alur Klaim BPJS Kesehatan Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang ?	Alur Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang Kami sesuaikan dengan Petunjuk Juknis Yang sesuai dengan Alur Klaim Menggunakan INA-CBG'S Sesuai dengan peraturaturan Permenkes Nomor 76 Tahun 2016 Tentang pedoman atau Penggunaan INA-CBG'S dalam Melakukan Klaim Baik Untuk Klaim Rawat Jalan Maupun Rawat Inap.	Untuk Alur Klaim BPJS memang sesuai pedoman atau Petunjuk Juknis Ina-CBGS'S , Untuk Klaim BPJS Rawat Jalan Maupun Rawat Inap sama Hanya Yang membedakan Kelengkapan Dokumen Klaim BPJS	P.Cm.1a	Alur Klaim BPJS
			Kelengkapan Berkas yang membedakan yaitu Lembar Rawat Inap , Lembar Billing Kamar , Pemeriksaan Penunjang seperti lab, Radiologi, dan Beberapa Berkas Lainnya yang Membedakan Dokumen Pengajuan Berkas Klaim BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap	P.Cm.1b	Alur Klaim BPJS
	Apakah sudah ada	Belum Ada , Masih dalam Proses	Untuk SOP di Unit <i>Casemix</i> Khususnya	P.Cm.1c	Alur

	SOP Maupun Tentang Kebijakan tentang pelaksanaan dan Prosedur Klaim BPJS Kesehatan ?	Pembuatan mengenai panduan dan Acuan Prosedur Selama Klaim Kami Mengikuti Perjanjian Kerjasama (PKS) BPJS No.1051/KTR/VII-05/1220) dengan RS Panti Waluya Sawahan Malang (No. 2159/1892/PKS/RSPW/I/2021) PKS diperbaharui setiap tahun.	Untuk Klaim BPJS Memang Belum ada Tetapi acuan dan Panduan Mengikuti Kerjasama dengan BPJS Kesehatan Malang dan dalam Proses Pembuatan .		Klaim BPJS
		Untuk SOP Sebenarnya sudah dibuat dan ditaruh di drive akan tetapi masih menunggu acc dari direktur dan juga unit casemix masih melakukan klaim percepatan Covid-19 Sehingga untuk SOP Masih Belum ada .	SOP Klaim BPJS memang Belum selesai atau Belum di Acc oleh direktur Rumah sakit Mengenai SOP	P.Cm.1d	Alur Klaim BPJS
P.Cm.2	Apa saja Berkas Pengajuan Untuk Persyaratan Klaim BPJS Kesehatan Untuk Rawat Inap ?	Kelengkapan Berkas Untuk Pengajuan Klaim Sudah Sesuai ya dengan kebijakan BPJS yaitu: SEP (Surat Elegibilitas Peserta) Eklaim INA-CBG Lembar Verifikasi Casemix	Kelengkapan Berkas Klaim Sudah sesuai tetapi terkadang masih terkendala ada beberapa berkas yang belum lengkap atau Masih Kurang Sehingga Menghambat Proses Kelengkapan Berkas Pengajuan Klaim	P.Cm.2a	Berkas Klaim BPJS

		<p>Lembar Bukti Pelayanan Pasien</p> <p>Ringkasan Pasien Pulang (Resume Medis)</p> <p>Assesmen IGD (jika masuk dari IGD)</p> <p>Assasmen Medis Awal Rawat Inap</p> <p>CPPT (jika diperlukan)</p> <p>Laporan operasi (jika ada)</p> <p>Hasil pemeriksaan penunjang (Lab dan Radiologi)</p> <p>Rekening Rawat Inap</p> <p>Berkas pendukung klaim (jika ada)</p> <p>(contoh : surat kronologi kejadian, surat penjaminan dari Jasaraharja, dll)</p>			
<p>Apa saja Berkas Pengajuan Untuk Persyaratan Klaim BPJS Keshatan Untuk Rawat Rawat Jalan ?</p>	<p>Untuk Kelengkapan Berkas Rawat Jalan:</p> <p>SEP (Surat Elegibilitas Peserta)</p> <p>Eclaim INA-CBG</p> <p>Lembar Verifikasi Casemix</p> <p>Lembar Bukti Pelayanan Pasien</p> <p>Resep (jika ada)</p> <p>Hasil penunjang (Lab dan Radiologi) (jika</p>	<p>Kelengkapan Berkas Klaim Sudah sesuai tetapi terkadang masih terkendala ada beberapa berkas yang belum lengkap atau Masih Kurang Sehingga Menghambat Proses Kelengkapan Berkas Pengajuan Klaim</p>	P.cm.2b	<p>Berkas Klaim BPJS</p>	

		ada) Kwitansi Rawat Jalan Surat Kontrol Surat Rujukan dari FKTP / FKRTL Surat Rujukan Internal (jika ada)			
	Pada Berkas Persyaratan Klaim BPJS Kesehatan Berkas apa yang presentase Ketidaklengkapan yang paling tinggi ?	Berkas yang sering lengkap yaitu berkas Rawat Inap , Resume Medis , Formulir Penunjang Medis, TTD DPJP .	Penghambat Ketidaklengkapan Paling Banyak yaitu Resume Medis dan TTD DPJP Yang sulit ditemui , Untuk Formulir Penunjang Karena Keterbatasan Petugas sehingga membutuhkan Waktu Lebih Lama	P.cm.2c	Berkas Klaim BPJS
	Apa Perbedaan Pemberkasaan Pengajuan Klaim BPJS Rawat Inap dan Rawat jalan	Untuk Kelengkapan Berkas Kami Sesuaikan dengan yang diminta BPJS Kesehatan Rawat Jalan dan Rawat Inap sama Hanya yang membedakan Beberapa Berkas saja	Berkas Klaim Rawat Jalan dan Rawat Inap Memang hampir sama yang membedakan hanya beberapa berkas contohnya : Formulir Rawat Inap , CPPT	P.Cm.2d	Berkas Klaim BPJS
P.Cm.3	Apa Penyebab Ketrlambatan Klaim BPJS	Pengiriman melebihi deadline dikarenakan : 1) Bulan Januari 2021 keterlambatan	Terkendala Pengiriman dikarenakan ad beberapa Berkas yang belum di Tanda	P.Cm.3a	Penyebab Keterlambatan



?		<p>pengiriman dikarekan masih ada berkas rawat inap yang belum di isi oleh DPJP</p> <p>2) Bulan April 2021 keterlambatan pengiriman dikarekan mengerjakan klaim percepatan Covid-19 bulan pelayanan Januari s.d April 2021</p>	<p>tangani Oleh dokter Penanggung jawab , dan Juga Pada Awal Tahun 2020 Indonesia di serang pandemi COVID-19 yang Menyebabkan Beberapa Proses Klaim Menjadi Terhambat.</p>		Klaim
Untuk Pengiriman Berkas Klaim dikirimkan Kemana dan dalam Bentuk apa ?		<p>Pengiriman berkas klaim ke KC BPJS Malang</p> <p>a.Pengiriman berkas ke KC dalam bentuk txt yang di upload dalam aplikasi vclaim, dan berkas dalam bentuk softfile (scan berkas) dan hardcopy</p> <p>b.Pengiriman max di tanggal 10 bulan berikutnya</p>	<p>Pengiriman Berkas Klaim dilakukan Oleh Petugas <i>Casemix</i> Berkas dikirimkan Dalam Bentuk Hardfile dan Softfile.</p>	P.Cm.3b	Proses Pengiriman Klaim