

KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN RAWAT INAP
STUDI KASUS: RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI
MALANG**



Oleh
Erika Anabilla Marchely
NIM 205090

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

KARYA TULIS ILMIAH

TINJAUAN *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN RAWAT INAP STUDI KASUS: RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI 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
Erika Anabilla Marchely
NIM 205090

**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 “Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang” telah disetujui pada:
hari, tanggal : Rabu, 28 Maret 2023
tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

TINJAUAN *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN RAWAT INAP
STUDI KASUS: RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI MALANG

Oleh :

Erika Anabilla Marchely

NIM 205090

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil

Pada tanggal 28 Maret 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H

Anggota I : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Anggota II : Achmad Jaelani Rusdi. SST., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



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

NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erika Anabilla Marchely

NIM : 205090

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul “Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakit Bhirawa Bhakti 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, 28 Maret 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini,



Erika Anabilla Marchely

NIM 205090

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erika Anabilla Marchely
NIM : 205090
Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Tinjauan Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang”

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

Malang, 28 Maret 2023



Erika Anabilla Marchely
NIM 205090

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakit Bhirawa Bhakti 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.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, saya telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya 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. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan pengarahan dengan sabar.
4. Bapak Achmad Jaelani Rusdi. SST., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan tulus dan sabar telah memberikan dukungan, pengertian dan pengarahan
5. Ibu Retno Dewi Prisusanti, SST., M.P.H selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang

7. Kedua orang tua saya, Ayah Siswanto & Ibu Hartipah yang selalu memberi dukungan dan perhatian pada putrinya dan selalu memberikan doa yang terbaik demi kelancaran putrinya dalam pendidikan hingga dapat menyelesaikan studinya dan selalu mendukung dalam segala keputusan dan pilihan yang saya ambil. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga Ayah & Mama agar selalu ada pada setiap perjalanan dan pencapaian hidup putra & putrinya
 8. Terima kasih untuk semua saudara dan sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas doa dan motivasi yang tak ternilai
 9. Rekan-rekan seperjuangan yang saya banggakan dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini
 10. *Last but no least!* Terima kasih untuk diri sendiri Erika Anabilla Marchely, karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, mampu berusaha keras dan terus berjuang, serta mampu mengendalikan diri dari dalam berbagai tekanan dari luar. Terima kasih telah bertahan hingga mencapai titik ini dan selalu menjadi diri sendiri yang tetap kuat dan tangguh
- 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.

RINGKASAN

Tinjauan *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Studi Kasus: Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang ; Erika Anabilla Marchely ; 205090 ; 90 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains Dan Kesehatan RS Dr. Soepraoen Malang

Klaim merupakan pengajuan pelayanan kesehatan atas biaya pengobatan pasien peserta BPJS Kesehatan yang akan diproses secara kolektif dan ditagihkan kepada BPJS Kesehatan. *Pending* klaim BPJS Kesehatan merupakan pengembalian pengajuan berkas klaim yang dimana berkas yang diajukan belum memenuhi ketentuan yang telah dibuat.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yaitu penelitian dengan observasi dan wawancara mendalam kepada kepala casemix, dokter verifikator dan koder.

Dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit Bhirawa Bhakti Malang masih terdapat kendala sehingga mengakibatkan *pending* klaim yang disebabkan karena adanya miss komunikasi, ketidaklengkapan dalam pengisian berkas, kurang tepatnya pengisian kode diagnosis dan tindakan dan peraturan yang sering berubah-ubah sehingga membuat petugas menyesuaikan dan mengecek ulang berkas. Dalam mengajukan berkas klaim, apabila ditemukan berkas persyaratan tidak lengkap besar kemungkinan terjadi pengembalian berkas klaim sehingga dapat merugikan rumah sakit karena memperlambat proses pembayaran klaim. Aliran kas rumah sakit terganggu akibat permasalahan dalam pembayaran klaim. Permasalahan proses klaim juga mempengaruhi kegiatan operasional rumah sakit sebagai akibat dapat tidak tercukupinya data yang diperlukan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi angka terjadinya *pending* klaim yaitu melakukan evaluasi kepada seluruh petugas casemix secara berkala dan meningkatkan kinerja kepada seluruh petugas casemix sesuai dengan jobdesknya.

SUMMARY

Review of Pending BPJS Health Inpatient Claims Case Study: Bhirawa Bhakti Hospital Malang ; Erika Anabilla Marchely ; 205090 ; 90 pages ; D-III Medical Record and Health Information Study Program, Institute of Science and Health Technology, Dr. Soepraoen Hospital, Malang

A claim is a submission of health services for the medical expenses of BPJS Health participant patients which will be processed collectively and billed to BPJS Health. Pending BPJS Health claim is a return of claim file submission where the submitted file does not meet the requirements that have been made.

This research method is descriptive qualitative with a case study approach, namely research with observation and in-depth interviews with the head of casemix, verifier doctors and coders.

In the implementation of submitting inpatient BPJS Health claims at Bhirawa Bhakti Malang Hospital, there are still obstacles resulting in pending claims caused by miss communication, incompleteness in filling out files, incorrect filling of diagnosis and action codes and regulations that often change, making officers adjust and recheck files. In submitting a claim file, if it is found that the required files are incomplete, there is a high probability of returning the claim file so that it can harm the hospital because it slows down the claim payment process. Hospital cash flow is disrupted due to problems in claim payments. Problems with the claims process also affect hospital operations as a result of insufficient data required.

Efforts that can be made to reduce the number of pending claims are to evaluate all casemix officers regularly and improve the performance of all casemix officers in accordance with their jobdesk.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Rumah Sakit	6
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	6
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit	6
2.1.3 Jenis Pelayanan di Rumah Sakit.....	7
2.2 Rekam Medis	8

2.2.1	Pengertian Rekam Medis.....	8
2.2.2	Kegunaan Rekam Medis	8
2.3	BPJS Kesehatan	8
2.3.1	Pengertian BPJS Kesehatan.....	8
2.3.2	Tujuan dan Manfaat BPJS Kesehatan	9
2.3.3	Tugas BPJS Kesehatan	9
2.4	Klaim.....	10
2.4.1	Pengertian Klaim	10
2.4.2	Pengajuan Klaim	10
2.4.3	Prosedur Pelaksanaan Klaim.....	11
2.4.4	<i>Pending</i> klaim.....	12
2.4.5	Faktor Penyebab <i>Pending</i> klaim.....	13
2.4.6	Dampak <i>Pending</i> Klaim	14
2.4.7	Upaya <i>Pending</i> Klaim	14
2.5	Penelitian Terdahulu	15
2.5.1	Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.5.2	<i>State of The Art</i>	15
2.6	Kerangka Konseptual.....	16
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1	Metode Penelitian	17
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2.1	Tempat Penelitian.....	17
3.2.2	Waktu Penelitian	17
3.3	Fokus Penelitian.....	18
3.4	Penentuan Informan.....	19
3.5	Data dan Sumber Data	20
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	20
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	20
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data	21
3.7	Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	22
3.7.1	Teknik Penyajian Data	22

3.7.2 Teknik Analisis Data	22
3.8 Etika Penelitian	23
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	23
3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	24
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	24
3.9 Alur Penelitian	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	26
4.2 Prosedur Pelaksanaan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang.....	28
4.3 Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang	31
4.4 Dampak <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang	35
4.5 Upaya Rumah Sakit Terkait Masalah <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang	37
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	18
Tabel 4.1 Berkas Klaim BPJS Kesehatan Tahun 2022.....	32
Tabel 4.2 Analisa Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan.....	33



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang.....	26



DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FPK	: Formulir Pengajuan Klaim
ICD	: <i>Classification of Diseases</i>
INA CBG's	: <i>Indonesia Case Base Group</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
SBP	: Surat Bukti Pelayanan
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden	44
Lampiran 2. Surat Persetujuan	44
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara	46
Lampiran 4. Hasil Wawancara	49
Lampiran 5. Tabel Narasi dan Kategorisasi Fakta Sejenis	68
Lampiran 6. Check List Pedoman Observasi	71
Lampiran 7. Dokumentasi	73

