

KARYA TULIS ILMIAH
ANALISIS PENYEBAB *PENDING* KLAIM BERKAS
BPJS KESEHATAN PELAYANAN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL
TAHUN 2024



ARINAL ZULFA ZULKARNAEN
NIM. P07137122029

PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA
TAHUN 2025

KARYA TULIS ILMIAH
ANALISIS PENYEBAB *PENDING* KLAIM BERKAS
BPJS KESEHATAN PELAYANAN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL
TAHUN 2024

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



ARINAL ZULFA ZULKARNAEN
NIM. P07137122029

PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA
TAHUN 2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Analisis Penyebab *Pending* Klaim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat
Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024”

Disusun Oleh:

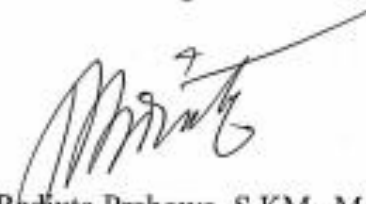
ARINAL ZULFA ZULKARNAEN
NIM. P07137122029

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:
20 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Primus Radixto Prabowo, S.KM., M.Kes
NIP. 196710291991011001


Syarah Mazaya Fitriana, S.KM., M.P.H
NIP. 199303262024042001

Yogyakarta, 20 Mei 2025.

Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,


Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

“Analisis Penyebab *Pending* Klaim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat
Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024”

Disusun Oleh:
ARINAL ZULFA ZULKARNAEN
NIM. P07137122029

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 23 Mei 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

Ketua,

Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H
NIP. 197404011996031002

(.....)

Anggota,

Primus Radixto Prabowo, S.KM., M.Kes
NIP. 196710291991011001

(.....)

Anggota,

Syarah Mazaya Fitriana, S.KM., M.P.H
NIP. 199303262024042001

(.....)

Yogyakarta, 23 Mei 2025.

Ketua Jurusan Kebidanan

Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Nama : Arinal Zulfa Zulkarnaen

NIM : P07137122029

Tanda Tangan :



Tanggal : 23 Mei 2025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arinal Zulfa Zulkarnaen

NIM : P07137122029

Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Jurusan : Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Penyebab *Pending* Klaim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal: 23 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Arinal Zulfa Zulkarnaen)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. dr. Estiana Khoirunnisa, M.P.H, selaku Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
3. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb., selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
4. Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
5. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H., selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
6. Primus Radixto Prabowo, S.KM., M.Kes., selaku pembimbing utama yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
7. Syarah Mazaya Fitriana, S.KM., M.P.H., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
8. Aris Wintolo, Amd., Kes., selaku Koordinator *Casemix* dan seluruh karyawan/staf Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penelitian.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih terdapat kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan.

Yogyakarta, 20 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Ruang Lingkup	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep	28
D. Pertanyaan Penelitian	29
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	30
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	30
C. Waktu dan Tempat.....	32
D. Batasan Istilah (Definisi Operasional Variabel).....	32
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34
F. Alat Ukur/Instrumen dan Beban Penelitian.....	36
G. Uji Validitas Intrumen	37
H. Prosedur Penelitian.....	38
I. Manajemen Data.....	40
J. Etika Penelitian.....	42

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	44
B. Hasil.....	47
C. Pembahasan	66
BAB V. PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Umur Informan Petugas <i>Casemix</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2025.	47
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Informan Petugas <i>Casemix</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2025.	47
Tabel 5. Jumlah <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.	51
Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Persentase <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.	53
Tabel 7. Persentase <i>Pending</i> dari Aspek Medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.	53
Tabel 8. Persentase <i>Pending</i> dari Aspek Administrasi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.	54
Tabel 9. Persentase <i>Pending</i> dari Aspek Koding di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.	28
Gambar 3. Alur pengajuan klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.....	50
Gambar 4. Grafik Tren <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.....	51
Gambar 5. Diagram <i>Fishbone</i> Penyebab <i>Pending</i> Klaim.	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	98
Lampiran 2. Anggaran Penelitian.....	99
Lampiran 3. Jadwal Penelitian	100
Lampiran 4. Persetujuan Subjek Penelitian Petugas Koder	101
Lampiran 5. Pedoman Wawancara Petugas Koder	102
Lampiran 6. Persetujuan Subjek Penelitian Petugas Pemberkasan.....	106
Lampiran 7. Pedoman Wawancara Petugas Pemberkasan	107
Lampiran 8. Persetujuan Subjek Penelitian Verifikator <i>Internal</i>	111
Lampiran 9. Pedoman Wawancara Petugas Verifikator <i>Internal</i>	112
Lampiran 10. Persetujuan Subjek Penelitian Koordinator <i>Casemix</i>	115
Lampiran 11. Pedoman Wawancara Koordinator <i>Casemix</i>	116
Lampiran 12. Format Pengumpulan Data Faktor Penyebab <i>Pending Klaim</i>	124
Lampiran 13. Data <i>Pending Klaim</i> BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2024.....	127
Lampiran 14. <i>Checklist</i> Studi Dokumentasi	132
Lampiran 15. Hasil Olah Data Wawancara dengan <i>OpenCode</i>	136
Lampiran 16. Peta Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	138
Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah	139
Lampiran 18. Contoh Berita Acara Pengembalian Klaim.....	144

DAFTAR SINGKATAN

BAHV	:	Berita Acara Hasil Verifikasi
BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DPJP	:	Dokter Penanggung Jawab Pasien
FKRTL	:	Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FKTP	:	Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Pertama
ICD-9 CM	:	<i>International Classification of Disease, Ninth Revision, Clinical Modification</i>
ICD-10	:	<i>International Statistical Classification of Disease and Related Health Problem Tenth Revision</i>
INA-CBG's	:	<i>Indonesian Case Base Groups</i>
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
PA	:	Patologi Anatomi
PERMENKES	:	Peraturan Menteri Kesehatan
PERPRES	:	Peraturan Presiden
PPA	:	Profesional Pemberi Asuhan
SEP	:	Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	:	Sistem Jaminan Sosial Nasional
SPO	:	Standar Prosedur Operasional
SPRI	:	Surat Perintah Rawat Inap