

KARYA TULIS ILMIAH

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK LAYAK KLAIM
BERKAS BPJS KESEHATAN PADA PELAYANAN
RAWAT JALAN DI RSUD NYI AGENG SERANG
KULON PROGO TAHUN 2024**



AMANDA ELDIRA PUTRI

NIM. P07137121042

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK LAYAK KLAIM
BERKAS BPJS KESEHATAN PADA PELAYANAN
RAWAT JALAN DI RSUD NYI AGENG SERANG
KULON PROGO TAHUN 2024**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan
Yogyakarta



AMANDA ELDIRA PUTRI

NIM. P07137121042

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Faktor-Faktor Penyebab Tidak Layak Klaim Berkas BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo Tahun 2024”

Disusun oleh:

AMANDA ELDITRA PUTRI

NIM. P07137121042

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

08 Mei 2025

Menyetujui:

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes
NIP. 196707191991031002


Anton Kristijono, S.KM., M.Kes
NIP. 197005261994031003

Yogyakarta, 08 Mei 2025.
Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta,


Dr. Henri Puri Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb.
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH

“Faktor-Faktor Penyebab Tidak Layak Klaim Berkas BPJS Kesehatan pada
Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo Tahun 2024”

Disusun Oleh:

AMANDA ELDITRA PUTRI
NIM. P07137121042

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 15 Mei 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,

Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.PH
NIP. 197404011996031002

(.....)

Anggota,

Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes
NIP. 196707191991031002

(.....)

Anggota,

Anton Kristijono, S.KM., M.Kes
NIP. 197005261994031003

(.....)

Yogyakarta, 15 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 : Amanda Elditra Putri

NIM : P07137121042

Tanda Tangan : 

Tanggal : 08 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 : Amanda Elditra Putri

NIM : P07137121042

Program Studi : Diploma Tiga 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:

“Faktor-Faktor Penyebab Tidak Layak Klaim Berkas BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Nyi Ageng Serang Kulon Progo Tahun 2024”

Beserta pangkat 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: 08 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Amanda Elditra Putri)

KATA PENGANTAR

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

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

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan Pembimbing Utama yang telah mendukung dan membimbing sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
4. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.PH selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan pengarahan, saran, masukan, dan bantuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Anton Kristijono, SKM, M.Kes selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
6. Yuni Suryaningsih, A.Md. selaku Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo yang telah memberikan pengarahan dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
7. Fendi Septiawan, A.Md., Kes selaku Staf Khusus bagian Klaim BPJS Kesehatan RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo yang telah memberikan pengarahan dan bantuan dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.
8. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan dari material dan spiritual.

9. Teman-teman seperjuangan (Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 2022) serta sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 08 Mei 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Ruang Lingkup	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Keaslian Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Telaah Pustaka	17
B. Kerangka Teori	36
C. Kerangka Konsep	37
D. Pertanyaan Penelitian	38
BAB III. METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Desain Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Waktu dan Tempat	41
D. Variabel Penelitian.....	41
E. Batasan Istilah	41

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	43
G. Alat Ukur/Instrumen dan Bahan Penelitian	44
H. Prosedur penelitian	45
I. Manajemen Data	47
J. Etika Penelitian	48
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Rumah Sakit	50
B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan	63
BAB V. PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Berkas Tidak Layak Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2024.....	6
Tabel 2. Keaslian Penelitian	11
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4. Jumlah Klaim Tidak Layak BPJS Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Bulan Januari-Desember 2024	54
Tabel 5. Distribusi Penyebab Tidak Layak Klaim BPJS Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Bulan Januari-Desember 2024	55
Tabel 6. Persentase kesesuaian administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2024.....	56
Tabel 7. Persentase kesesuaian administrasi pelayanan BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2024.....	57
Tabel 8. Persentase kesesuaian pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2024.....	58
Tabel 9. Persentase faktor ketidaksesuaian pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2024	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori.	36
Gambar 2. Kerangka Konsep.	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran 2. <i>Ethical Clearance</i>	81
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 4. Peta Lokasi RSUD Nyi Ageng Serang	84
Lampiran 5. Tabel Hasil Observasi Verifikasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan Item Faktor Administrasi Kepesertaan	85
Lampiran 6. Tabel Hasil Observasi Verifikasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan Item Faktor Administrasi Pelayanan	86
Lampiran 7. Tabel Hasil Observasi Verifikasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan Item Faktor Pelayanan Kesehatan	87
Lampiran 8. Surat Eligibilitas Peserta.....	88
Lampiran 9. Berkas Individual Klaim.....	88
Lampiran 10. Detail Rincian Biaya.....	89
Lampiran 11. Tampilan SIMRS Untuk Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan	89
Lampiran 12. Hasil Wawancara	90
Lampiran 13. Lembar Checklist Observasi Berkas Klaim BPJS Faktor Administrasi Kepesertaan.....	92
Lampiran 14. Lembar Checklist Observasi Berkas Klaim BPJS Faktor Administrasi Pelayanan	105
Lampiran 15. Lembar Checklist Observasi Berkas Klaim BPJS Faktor Pelayanan Kesehatan	117

DAFTAR SINGKATAN

BAHV	: Berita Acara Hasil Verifikasi
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CMG's	: <i>Case Mix Groups</i>
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FPK	: Formulir Pengajuan Klaim
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
INA-CBG's	: <i>Indonesian Case Base Groups</i>
INA-DRG	: <i>Indonesian Diagnosis Related Group</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KLB	: Kejadian Luar Biasa
KNS	: Kasus Non Spesialis
LOS	: <i>Length of Stay</i>
PPK	: Penyedia Pelayanan Kesehatan
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
WHO DAS	: <i>World Health Organization Disability Assessment Schedule</i>