

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN PENGEMBALIAN  
PERSYARATAN BERKAS KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**Oleh :**

**ARIF FATHURRACHMAN  
NIM. 17430173019**

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
PRODI D3 ASURANSI KESEHATAN MALANG  
2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN PENGEMBALIAN  
PERSYARATAN BERKAS KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Karya tulis ilmiah studi kasus ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Diploma III di program studi D-3 Asuransi Kesehatan Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

**ARIF FATHURRACHMAN  
NIM. 17430173019**



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG  
PRODI D3 ASURANSI KESEHATAN MALANG  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Faktor-faktor yang menyebabkan pengembalian persyaratan berkas klaim BPJS pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang

Oleh:

ARIF FATHURRACHMAN

NIM.17430173019

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Januari 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi Syarat

Pembimbing

Rizki Fadila, SE., MSA, Ak  
NIP. 198609222010122004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Kesehatan Terapan  
Kehatan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
Malang

Ketua Prodi D-III Asuransi  
Politeknik Kesehatan Kemenkes

Diniyah Kholidah, S.ST.,S.Gz,MPH  
NIP.197509211997032001

Ngesti W Utami S.Kp.,M.Pd  
NIP.196801181992032001

Laporan Tugas Akhir ini telah diuji dan dinilai  
oleh panitia penguji pada tanggal 22 Januari 2020  
Program D-III Asuransi Kesehatan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Panitia Penguji Laporan Tugas Akhir

Ketua : dr. Muzzamil, MMRS

.....

Anggota : Rizki Fadila, SE., MSA, Ak

.....

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN PENGEMBALIAN  
PERSYARATAN BERKAS KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**Oleh :**

**ARIF FATHURRACHMAN  
P17430173027**

Diajukan sebagai syarat untuk Ujian Laporan Tugas Akhir

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**Malang, 31 Januari 2020**

**Menyetujui,  
Pembimbing,**

Rizki Fadila. SE., MSA, Ak  
NIP. 198609222010122004

## **PENYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arif Fathurrachman

NIM : P17430173019

Program Studi : D3 Asuransi Kesehatan – Jurusan Kesehatan Terapan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “faktor-faktor yang menyebabkan pengembalian persyaratan berkas klaim BPJS pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang” yang saya tulis ini, benar-benar merupakan hasil tulisan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Laporan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 16 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,

( Arif Fathurrachman)

## ABSTRAK

faktor-faktor yang menyebabkan pengembalian persyaratan berkas klaim BPJS pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang. Arif Fathurrachman (2020) Laporan Tugas Akhir Studi Kasus, Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan Malang, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Malang, Pembimbing (Utama) Rizki Fadila. SE., MSA, Ak (Penguji) dr. Muzammil, MMRS

Kata Kunci : Klaim, Dokumen klaim

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional. Cara penagihan terhadap biaya pelayanan yaitu dengan menggunakan sistem klaim, berdasarkan hasil pengamatan permasalahan yaitu terkait pengembalian berkas klaim oleh pihak verifikasi BPJS. Berdasarkan studi pendahuluan di rumah sakit umum universitas muhammadiyah malang pada bulan juli 2018 sampai bulan juni 2019 menemukan masalah dibagian casemix BPJS terkait pengajuan klaim BPJS. Dari hasil pengamatan terdapat sejumlah 213 berkas klaim yang dikembalikan oleh verifikasi BPJS. Penelitian kuantitatif survey deskriptif populasi dalam penelitian ini adalah seluruh berkas klaim BPJS pasien rawat inap pada bulan juli 2018 sampai bulan juni 2019 yang dikembalikan oleh verifikasi BPJS ke bagian casemix BPJS Kesehatan dengan jumlah 213 kasus, Dalam penelitian ini jumlah total sampel adalah 139 berkas. Hasil analisis kelengkapan terdapat beberapa berkas yang tidak lengkap yaitu laporan operasi persentase 2.2% ketidaklengkapan dokumen, laporan penunjang persentase 24.5% ketidaklengkapan dokumen, laporan individual pasien persentase 2.2% ketidaklengkapan dokumen, resume medis persentase 72.7% ketidaklengkapan dokumen, dan stempel komite medik persentase 29.5% ketidaklengkapan dokumen.

## ABSTRACT

the factors that lead to the return of BPJS claim file requirements for inpatients at the General Hospital of the University of Muhammadiyah Malang. Arif Fathurrachman (2019) Final Case Report, Case Study, Malang Health Insurance D-3 Study Program, Medical Record and Health Information Department, Malang Health Polytechnic, Advisor (Main) Rizki Fadila. SE., MSA, Ak (Companion) Dr. Muzammil, MMRS

Keywords: Claim, Claim Document

BPJS Health is a government legal entity to organize a national health insurance program. The way to charge for service costs is to use a claim system, based on observations of problems related to the return of claim files by the BPJS verifier. Based on preliminary studies in the general hospital of Muhammadiyah University Malang in July 2018 to June 2019, there was a problem in the BPJS casemix section regarding BPJS claim submission. From the observations there were 213 claim files that were returned by BPJS verifiers. The quantitative population descriptive survey research in this study is the entire BPJS claim file for inpatients in July 2018 to June 2019 returned by the BPJS verifier to the casemix BPJS Health section with a total of 213 cases. In this study the total number of samples was 139 files. The results of the completeness analysis there are some incomplete files, namely operating reports percentage 2.2% incomplete documents, supporting reports percentage 24.5% incomplete documents, individual patient reports percentage 2.2% incomplete documents, medical resumes 72.7% incompleteness of documents, and medical committee stamps percentage 29.5% incomplete documents.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang menyebabkan pengembalian persyaratan berkas klaim BPJS pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang” dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Mata Ajar Praktika Akhir dan sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh Ujian Akhir Program di Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes. Malang.

Atas terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk belajar di Prodi D3 Asuransi Kesehatan.
2. Ketua Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk penyusunan Proposal Tugas Akhir ini.
3. Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk penyusunan Proposal Tugas Akhir ini.
4. Ibu Rizki Fadila, SE., MSA.Ak, selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu sehingga dapat terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah membantu sehingga dapat terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini.
7. Orang tua yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga Laporan Tugas Akhir ini bisa terselesaikan dengan lancar,

8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan memotivasi penulis agar segera menyelesaikan Laporan Tugas Akhir,
9. Teman-teman Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang angkatan ke-1 yang selalu memberi dukungan.
10. Semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti memahami bahwa Laporan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya nanti. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Malang, November 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| SAMPUL DEPAN .....                                     |             |
| SAMPUL DALAM.....                                      |             |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                               | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                            | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                              | 5           |
| 1.3 Tujuan Masalah.....                                | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                           | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                   | <b>7</b>    |
| 2.1 Jaminan Kesehatan Nasional.....                    | 7           |
| 2.2 Administrasi Polis .....                           | 12          |
| 2.3 Metode Pembayaran .....                            | 15          |
| 2.4 Kerangka Konsep .....                              | 17          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>              | <b>18</b>   |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                          | 18          |
| 3.2 Variable Penelitian dan Definisi Operational ..... | 18          |
| 3.2.1 Variable Penelitian.....                         | 18          |
| 3.2.2 Definisi Operational.....                        | 19          |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                           | 19          |
| 3.3.1 Populasi.....                                    | 19          |
| 3.3.2 Sampel.....                                      | 20          |
| 3.4 Instrumen Penelitian .....                         | 20          |
| 3.5 Pengumpulan Data.....                              | 21          |
| 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                  | 22          |
| 3.7 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data .....         | 22          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.7.1 Teknik Pengelolaan.....                                | 22        |
| 3.7.2 Analisis Data .....                                    | 23        |
| 3.8 Etika Penelitian .....                                   | 23        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                                | <b>25</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....                    | 25        |
| 4.1.1 Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang ..... | 25        |
| 4.1.2 Proses Pengajuan Klaim .....                           | 26        |
| 4.2 Hasil dan Pembahasan .....                               | 26        |
| 4.2.1 Hasil.....   | 26        |
| 4.2.2 Pembahasan .....                                       | 32        |
| 4.3 Keterbatasan.....  | 38        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                    | <b>39</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 39        |
| 5.2 Saran.....   | 39        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                   | <b>40</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>43</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operational .....                           | 19 |
| Tabel 4.1 Dokumen Kelengkapan Kartu JKN-KIS .....              | 27 |
| Tabel 4.2 Dokumen Kelengkapan Surat Pengantar Rawat Inap.....  | 28 |
| Tabel 4.3 Dokumen Kelengkapan SEP .....                        | 28 |
| Tabel 4.4 Dokumen Kelengkapan Partograf persalinan normal..... | 29 |
| Tabel 4.5 Dokumen Kelengkapan Laporan Operasi .....            | 29 |
| Tabel 4.6 Dokumen Kelengkapan Laporan Penunjang .....          | 30 |
| Tabel 4.7 Dokumen Kelengkapan Laporan Individual Pasien .....  | 30 |
| Tabel 4.8 Dokumen Kelengkapan Resume Medis .....               | 31 |
| Tabel 4.9 Dokumen Kelengkapan Stempel Komite Medik .....       | 31 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Kelengkapan Berkas Klaim.....        | 32 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Daftar Gambar 4.1 Jumlah Berkas Klaim Yang Pending..... | 27 |
|---|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| <i>Lampiran 1</i> : checklist.....                       | 43 |
| <i>Lampiran 2</i> : Surat Ijin Penelitian.....           | 44 |
| <i>Lampiran 3</i> : Surat Balasan Tempat Penelitian..... | 45 |
| <i>Lampiran 5</i> : Jadwal Kegiatan.....                 | 46 |
| <i>Lampiran 6</i> : hasil checklist.....                 | 47 |