

**EVALUASI PELAKSANAAN KLAIM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana



Diajukan Oleh:

**Retno Ambar Rukmi
20151030043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI PELAKSANAAN KLAIM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Telah diseminarkan dan diuji pada tanggal

14 Maret 2019

RETNO AMBAR RUKMI

20151030043

Pembimbing



Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M.

Tanggal 16/3/2019

TESIS

**EVALUASI PELAKSANAAN KLAIM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PASIEN
RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA UNIT GAMPING**


Diajukan Oleh
Retno Ambar Rukmi
20151030043

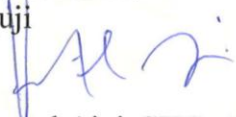
Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 15 Maret 2019

Yang terdiri dari


Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

Ketua Tim Penguji


Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji


Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2019

Yang



aan:

RETNO AMBAR RUKMI

20151030043

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR TABEL	7
KATA PENGANTAR.....	8
Abstrak.....	10
Abstract.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang.....	13
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Landasan Teori	21
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Teori	44
D. Kerangka Konsep.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46

A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	46
B.	Subyek dan Obyek Penelitian	46
C.	Tempat dan waktu penelitian	47
D.	<i>Sample</i> penelitian.....	47
E.	Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi.....	48
F.	Variabel Penelitian	48
G.	Definisi Operasional	49
H.	Instrumen Penelitian	49
I.	Analisis Data.....	50
J.	Teknik Pengumpulan Data	51
K.	Tahap penelitian.....	52
L.	Etika Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping 54	
B.	Hasil Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
A.	KESIMPULAN	83
B.	SARAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kurva histogram persentase infoRekam Medisan penelitian.....	57
Gambar 4. 2 Kurva histogram persentase hasil verifikasi administrasi	59
Gambar 4. 3 Kurva histogram persentase hasil verifikasi pelayanan kesehatan.....	62
Gambar 4. 4 Kurva histogram persentase Verikasi software INA CGB's	65
Gambar 4. 6 Kerangka Wawancara	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti terdahulu	40
Tabel 4. 1 Karakteristik InfoRekam Medisan Penelitian	56
Tabel 4. 2 Hasil Verifikasi Administrasi	58
Tabel 4. 3 Hasil Verifikasi Pelayanan Kesehatan	60
Tabel 4. 4 Hasil Verifikasi software INA CGB's	64
Tabel 4. 5 Mengapa terjadi perbedaan tarif kleim yang diajukan kepada BPJS dan kleim yang turun ke RS?	66
Tabel 4. 6 Apa yang menyebabkan perbedaan jumlah klaim yang dibayarkan dari pihak BPJS ke rumah sakit?	68
Tabel 4. 7 Bagaimana cara RS untuk mengatasi kerugian dan perbedaan tarif antara RS dengan BPJS?	71
Tabel 4. 8 Apakah lamanya klaim yang diajukan dengan kleim yang turun mempengaruhi pendapatan rumah sakit?	73

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “evaluasi pelaksanaan klaim bpjs pasien rawat jalan di rumah sakit pku muhammadiyah gamping” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Pada era BPJS saat ini sebagian besar pemberi layanan kesehatan baik PPK1 atau PPK2, sisi lain penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek pelaksanaan klaim BPJS pada pasien rawat jalan. Dalam penelitian ini di harapkan bisa secara sistematis dan sesuai antara klaim yang diajukan dengan klaim yang di terima rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan pelaksanaan klaim yang biasa terjadi pada rumah sakit dan lebih tepatnya pada era kesehatan yang kini mengacu pada era BPJS. Karena pada era BPJS ini sering terjadi adanya permasalahan antara pihak BPJS dan pihak rumah sakit tentang masalah pencairan dana dari BPJS kepada rumah sakit.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kami ucapkan kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku ketua program pendidikan Magister Management Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Nur Hidayah, S.E. MM. selaku pembimbing 1 tesis.
3. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo MMR. selaku pembimbing 2 tesis.
4. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
5. Direktur dan segenap karyawan PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, Maret 2019

Penulis

EVALUASI PELAKSANAAN KLAIM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING

Retno Ambar Rukmi¹⁾, Nur Hidayah²⁾, Mahendro Prasetyo
Kusumo³⁾

¹⁾²⁾³⁾Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yogyakarta, Indonesia

¹⁾Email : retnoambar4192@gmail.com

Abstrak

Latarbelakang: Rumah sakit memiliki sistem pembayaran melalui tarif INA CBGs oleh BPJS Kesehatan yang didalamnya terdapat permasalahan yang sering muncul terkait dengan klaim BPJS. Diketahui dari hasil wawancara bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Gamping memiliki beberapa permasalahan pembayaran BPJS terutama adanya selisih pembayaran dari pihak BPJS.

Tujuan: Untuk mengetahui pelaksanaan klaim badan penyelenggara jaminan sosial pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

Metode: Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data dengan kuisisioner dan wawancara. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah pada Juni hingga September 2016. Subyek dalam penelitian ini adalah para profesional yang bekerja di rumah sakit yaitu direktur keuangan, kepala rekam medis, verifikator BPJS yang ada di rumah sakit, dan beberapa dokter spesialis.

Hasil dan diskusi: Prosedur klaim BPJS yang berupa melakukan verifikasi administrasi, verifikasi pelayanan dan verifikasi software INA CBG's telah dilakukan oleh pihak rumah sakit sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun masih didapatkan beberapa kendala yaitu berupa terdapatnya perbedaan

diagnosis antara pihak rumah sakit dengan verifikator, ketidaktelitian bagian pendaftaran dalam melakukan seleksi pasien yang akan masuk, dan ketidaklengkapan berkas yang diisi oleh dokter spesialis.

Kesimpulan: Permasalahan utama yang terjadi terkait keterlambatan pencairan klaim BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping adalah adanya ketidaklengkapan berkas.

Kata Kunci : BPJS kesehatan , Verivikasi,

Abstract

EVALUATION ON THE IMPLEMENTATION OF OUTPATIENTS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL CLAIMS IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL GAMPING

Retno Ambar Rukmi¹⁾, Nur Hidayah²⁾, Mahendro Prasetyo
Kusumo³⁾

¹⁾²⁾³⁾Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yogyakarta, Indonesia

¹⁾Email : retnoambar4192@gmail.com

Background: The hospital have a payment system through the INA CBGs tarif by BPJS Kesehatan in which in there are problems after appear related to BPJS claim. Based on the interviews from the director of PKU Muhammadiyah Hospital Gamping there is some problem about the payment, especially there are different in payment from BPJS.

Purpose: To find out the implementation of claims for social security administrators in outpatients at PKU Muhammadiyah Hospital Gamping.

Method: In this study using a qualitatife deskriptiv method with a case study approach. Methods of collecting the data with questionnaires and interviews. This study at PKU Muhammadiyah Hospital Gamping at June until September 2016. The subjects of the research are the finance director, head of medical reload, the verifcator of BPJS in hospital and some of specialist doctor.

Results and discussion: The claim procedure of BPJS which administration verification based on the rule of BPJS. But there is some problem like diferent diagnosed between hospital and BPJS verification, registration mistake, and incomplete data the specialist doctor.

Conclusion : The delayed payment from BPJS at PKU hospital have become the most problem because of incomplete data.

Keywords: BPJS kesehatan, Verification