

**PENERAPAN MODEL KLAIM BPJS KESEHATAN DALAM  
MENURUNKAN JUMLAH KLAIM PENDING  
DAN DOKUMEN KLAIM HILANG  
(STUDI KASUS RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)**

**TESIS**



**SUGIK NUR IRBANDINI**

**20151030112**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**PENERAPAN MODEL KLAIM BPJS KESEHATAN DALAM  
MENURUNKAN JUMLAH KLAIM PENDING  
DAN DOKUMEN KLAIM HILANG  
(STUDI KASUS RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



**SUGIK NUR IRBANDINI**

**20151030112**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENERAPAN MODEL KLAIM BPJS KESEHATAN DALAM  
MENURUNKAN JUMLAH KLAIM PENDING DAN  
DOKUMEN KLAIM HILANG  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**



Pembimbing

Dr. Dr. Nur Hidayah, SE.,MM

Tanggal 15 Januari 2020

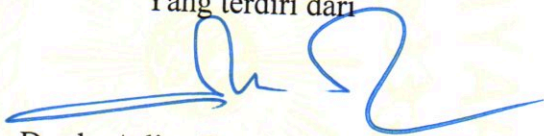
**TESIS**

**PENERAPAN MODEL KLAIM BPJS KESEHATAN  
DALAM MENURUNKAN JUMLAH KLAIM PENDING  
DAN DOKUMEN KLAIM HILANG  
(STUDI KASUS RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)**


Diajukan Oleh  
**Sugik Nur Irbandini**  
**20151030112**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 15 Januari 2020

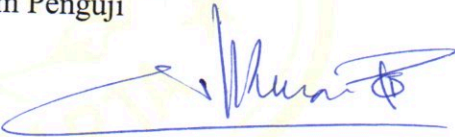
Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.  
Ketua Tim Penguji



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



Dr. Firman Pribadi, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Administrasi 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. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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, 9 Januari 2020



Sugik Nur Irbandini

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul "Penerapan Model Klaim BPJS Kesehatan Dalam Menurunkan Jumlah Klaim Pending dan Dokumen Klaim Hilang Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat diselesaikan. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai derajat Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Proses penyusunan tesis ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Kaprodi MMR UMY.
2. Dr. Dr. Nur Hidayah, SE., MM selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta motivasi
3. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
4. dr. H. Muhammad Komarudin, Sp.A, selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ir. Bagus Soebandono, ST., M.Eng dan Nailah Azzahra Soebandini yang tercinta.
6. Teman – teman MMR UMY angkatan 12 yang selama ini berjuang bersama dalam menyelesaikan studinya.
7. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Besar harapan Penulis, tesis ini dapat memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan

tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 9 Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRAK</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Responden Penelitian.....	25
D. Instrumen Penelitian.....	25
E. Analisa Data.....	25
F. Tahapan Penelitian.....	26
G. Etika Penelitian.....	27
H. Keabsahan Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Rumah Sakit.....	29
B. Hasil Penelitian.....	31
C. Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan dengan jumlah kunjungan pasien jaminan umum atau asuransi lain .....	3
Tabel 2. Karakteristik responden penelitian .....	32
Tabel 3. Bagaimana pelaksanaan JKN di rumah sakit ? .....	33
Tabel 4. Bagaimana proses klaim di rumah sakit ? .....	34
Tabel 5. Apa saja yang menjadi kendala dalam proses klaim? .....	35
Tabel 6. Bagaimana dukungan manajemen rumah sakit terhadap proses klaim? .....	38
Tabel 7. Apa penyebab dari dokumen klaim yang hilang ? .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Verifikasi Klaim.....	21
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	22

## INTISARI

Jumlah kunjungan pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) semakin meningkat di setiap tahunnya. Namun peningkatan tersebut di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tidak disertai dengan peningkatan pendapatan karena adanya klaim *pending* dan adanya dokumen klaim yang hilang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui model klaim BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam. Dari hasil penelitian didapatkan faktor penyebab klaim *pending* adalah ketidaklengkapan resume medis, tulisan dokter sulit dibaca, ketidaklengkapan dokumen pendukung, diagnosa tanpa terapi, adanya perbedaan *coding* dan persepsi antara petugas *coding* dengan verifikator BPJS Kesehatan, ketidaksesuaian administrasi, jaminan pada kasus kecelakaan lalu lintas dan kecelakaan kerja, regulasi BPJS Kesehatan yang berubah-ubah, sedangkan penyebab dokumen klaim yang hilang karena faktor SDM. Kesimpulan yang di dapat bahwa sistem yang telah ada kurang berjalan dengan baik.

**Kata kunci :** *JKN - klaim*

## **ABSTRAK**

*The number of patients that using National Health Insurance or usually known as Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) are increasing every year. However, the increase at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta was not accompanied by an increase in income due to pending claims and missing claim documents. The purpose of this study was to determine the BPJS Health claims model at RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. This study uses qualitative methods with in-depth interviews. From the research results obtained factors that cause pending claims are incomplete medical resume, doctor's writing is difficult to read, incomplete supporting documents, diagnosis without therapy, a differences between the coding officers and BPJS Health verifiers, administrative mismatches, collateral in traffic accident and accident cases work, BPJS Health shifting regulation, while the cause of lost claim documents is due to HR factors. The conclusion is the current system is not functioning well.*

**Keywords:** *JKN - claim*