

**UPAYA PENCEGAHAN KETERLAMBATAN
KLAIM BPJS DI UNIT CASEMIX
RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

KARYA TULIS ILMIAH

*Diajukan sebagai salah satu syarat mencapai Diploma III Rekam Medis
dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*



Disusun Oleh :

Salsa Labila

P2.06.37.0.20.068

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA JURUSAN
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN
INFORMASI KESEHATAN TASIKMALAYA**

2023

HALAMAN JUDUL

**UPAYA PENCEGAHAN KETERLAMBATAN
KLAIM BPJS DI UNIT CASEMIX
RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

KARYA TULIS ILMIAH



SALSA LABILA
P2.06.37.0.20.068

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA JURUSAN
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN
INFORMASI KESEHATAN TASIKMALAYA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Salsa Labila

NIM : P2.06.37.0.20.068

Tanggal : 05 April 2023

Tanda Tangan :



HALAMAN PERSETUJUAN

**UPAYA PENCEGAHAN KETERLAMBATAN
KLAIM BPJS DI UNIT CASEMIX
RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA**

Diajukan Oleh :
SALSA LABILA
P2.06.37.0.20.068

Telah disetujui Pada Tanggal
30 Maret 2023

Pembimbing Utama,



Dr. Ida Sugiarti, S.Kep., Ners., M.H.Kes
NIP. 197812232008012003

Mengetahui,
Ketua Program Studi



H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes
NIP. 196311191986031003

HALAMAN PENGESAHAN
UPAYA PENCEGAHAN KETERLAMBATAN
KLAIM BPJS DI UNIT CASEMIX
RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SALSA LABILA

P2.06.37.0.20.068

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Pada tanggal:

05 April 2023

Ketua Penguji,



Dr. Ida Sugiarti, S.Kep., Ners., M.H.kes
NIP. 197812232008012003

Penguji I,



Ateng Mutaqin, SST, MM
NIP. 198005042005011010

Penguji II,



Endang Triyanti, SKM, MM.Kes
NIDN. 4019087902

Mengetahui,

Ketua Program Studi



H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes

NIP. 196311191986031003

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsa Labila

NIM : P2.06.37.0.20.068

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya tulis ilmiah saya berjudul :

UPAYA PENCEGAHAN KETERLAMBATAN KLAIM BPJS KESEHATAN DI UNIT CASEMIX RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tasikmalaya

Pada tanggal : 26 Mei 2023

Yang menyatakan

Salsa Labila

NIM. P2.06.0.20.068

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur tercurah limpahkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya juga kepada baginda Rosul Nabi Muhammad SAW semoga kita menjadi umat yang senantiasa taat dan bertaqwa. Alhamdulillah atas izin-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir Laporan Karya Tulis Ilmiah dan berjalan dengan baik dan lancar. Penyusunan laporan ini tentu tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak terkait, yang terhormat :

1. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes;
2. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, dr. Aa Nurdin, M.M;
3. Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya, Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes;
4. Kepala Instalasi Casemix Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama, Indriyanti Yuda Sutyono, S.ST., M.M
5. Dosen Pembimbing Proposal Karya Tulis Ilmiah, Dr. Ida Sugiarti, S.Kep., Ners., M.H.Kes
6. Dosen dan Instruktur Prodi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya, Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
7. Seluruh karyawan dan karyawan RSUD Singaparna Medika Citrautama;
8. Keluarga yang telah memberika do'a dan dukungan;
9. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 11.

Penyusun sangat sadar bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Laporan Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh sebab itu penyusun sangat terbuka akan saran dan kritik untuk dapat memperbaiki penulisan laporan sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca. Penyusun berharap laporan ini dapat menambah wawasan pembaca, berguna bagi pihak

yang membutuhkan informasi mengenai pembahasan dalam penelitian, dan bermanfaat bagi pembaca secara umum.

Tasikmalaya, April 2023

Penyusun

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Salsa Labila
Tempat, Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 25 April 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Kp. Warung Peteuy RT/RW 16/04, Desa
Margalaksana, Kec. Salawu,
Kab.Tasikmalaya
Nomor Telepon : 089636383750
Instagram : Salsalabila
Email : salsalabila04@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. 2006 – 2008 TK Islam At-Taqwa
2. 2008 – 2014 SD Negeri Margaluyu
3. 2014 – 2017 SMP Negeri 1 Salawu
4. 2017 – 2020 SMA Negeri 1 Singaparna
5. 2020 – sekarang Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

*Ministry of Health Indonesia Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Records and Health Information
2023*

SALSA LABILA

DELAY PREVENTION EFFORTS BPJS CLAIMS IN THE CASEMIX UNIT

92 Pages, V Chapters, 3 Pictures, 2 Tables, 25 Attachment

ABSTRACT

Background : *This research is focused on the efforts of claims officers in the casemix unit to prevent delays in BPJS Kesehatan claims. This happens due to incompleteness or errors in the requirements that meet the criteria for verification of claims, such as incomplete documents or claim files and errors in the diagnosis code or actions that are not in accordance with the coding rules of the INA-CBG's.*

Methods : *The method used in this study is qualitative with a phenomenological approach. When the research was carried out at Singaparna Medika Citrautama Hospital on February 15 – February 22, 2023. The collection in this study used an in-depth interview technique with 4 research subjects, namely 1 casemix unit head and 3 claims officers. Research instruments with interview guidelines and audio recorders as tools to record information from informants.*

Result : *Problems with late payment of BPJS Health claims occur due to errors in coding the diagnosis or action codes, then errors when entering data into the INA CBG's application, or incomplete claim files, and errors in billing. There have also been delays in payment of claims due to obstacles from the BPJS itself, one of which is because BPJS Kesehatan has a deficit.*

Conclusion : *The implementation of BPJS Kesehatan claim activities at the Singaparna Medika Citrautama Hospital has been going quite well and in accordance with the applicable flow of procedures, but to avoid delays, claims officers need to improve their performance by always complying with the applicable the SOP.*

Keywords : *Prevention, Delay, Claim*

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2023**

SALSA LABILA

**UPAYA PENCEGAHAN KETERLAMBATAN KLAIM BPJS DI
UNIT CASEMIX**

92 Halaman, V Bab, 3 Gambar, 2 Tabel, 25 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Penelitian ini difokuskan pada upaya petugas klaim di unit casemix untuk mencegah permasalahan keterlambatan klaim BPJS Kesehatan. Hal ini terjadi dikarenakan adanya ketidaklengkapan atau kesalahan pada persyaratan yang memenuhi kriteria untuk dapat dilakukan verifikasi klaim, seperti ketidaklengkapan dokumen atau berkas klaim dan kesalahan pada kode diagnosis maupun tindakan yang tidak sesuai dengan kaidah koding pada INA CBG's.

Metodologi Penelitian : Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Waktu penelitian dilaksanakan di RSUD Singaparna Medika Citrautama pada tanggal 15 Februari – 22 Februari 2023. Pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam dengan subjek penelitian berjumlah 4 orang yaitu 1 kepala unit casemix dan 3 petugas klaim. Instrumen penelitian dengan pedoman wawancara dan *audio recorder* sebagai alat bantu untuk merekam informasi dari narasumber.

Hasil : Permasalahan keterlambatan pembayaran klaim BPJS Kesehatan terjadi karena kesalahan dalam melakukan pengkodean kode diagnosis ataupun tindakan, kemudian kesalahan pada saat menginput data kedalam aplikasi INA CBG's, atau ketidaklengkapan berkas klaim, dan kesalahan dalam melakukan *billing* tagihan. Keterlambatan pembayaran klaim pun pernah terjadi dikarenakan adanya kendala dari pihak BPJS itu sendiri, salah satunya karena BPJS Kesehatan mengalami defisit.

Kesimpulan : Pelaksanaan kegiatan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Singaparna Medika Citrautama sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan alur prosedur yang berlaku, namun untuk menghindari adanya keterlambatan maka petugas klaim perlu meningkatkan kinerja mereka dengan selalu mematuhi SOP kerja yang ada.

Kata Kunci : Pencegahan, Keterlambatan, Klaim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teoritis	7
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep	21
BAB III	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Subjek Penelitian	22
D. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	23
E. Triangulasi Data.....	23

F. Pengolahan Data	23
G. Rencana Analisis Data	24
H. Etika Penelitian	24
I. Jalannya Penelitian	24
BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Rumah Sakit	25
B. Gambaran Karakteristik Narasumber	26
C. Hasil Penelitian.....	26
D. Pembahasan	38
BAB V	45
SIMPULAN DAN SARAN	45
A. Simpulan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Teori	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	21
Gambar 1.4 Bagan Alur Pelaksanaan Klaim BPJS Kesehatan	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul Proposal	51
Lampiran 2 Lembar Studi Pendahuluan.....	52
Lampiran 3 Surat Balasan Studi Pendahuluan	53
Lampiran 4 Formulir Penjelasan Sebelum Persetujuan	54
Lampiran 5 Formulir Persyaratan	55
Lampiran 6 Lembar Perizinan Pra Penelitian	56
Lampiran 7 Lembar Wawancara Kepala Unit	57
Lampiran 8 Lembar Wawancara Petugas Klaim	58
Lampiran 9 Lembar Wawancara Petugas Klaim	61
Lampiran 10 Lembar Wawancara Petugas Klaim	63
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 12 Surat Izin Kesbangpol	66
Lampiran 13 Surat Balasan Izin Penelitian.....	67
Lampiran 14 Lembar Informed Conset Informan 1	68
Lampiran 15 Lembar Informed Consent Informan 2.....	69
Lampiran 16 Lembar Informed Consent Informan 3	70
Lampiran 17 Lembar Informed Consent Informan 4	71
Lampiran 18 Daftar Kelengkapan Berkas Klaim Rawat Jalan	72
Lampiran 19 Daftar Kelengkapan Berkas Klaim Rawat Inap	72
Lampiran 20 Halaman Entri Data Klaim BPJS INA CBG's	73
Lampiran 21 Transkrip Wawancara Narasumber 1	74
Lampiran 22 Transkrip Wawancara Narasumber 2	80
Lampiran 23 Transkrip Wawancara Narasumber 3	83
Lampiran 24 Transkrip Wawancara Narasumber 4	86
Lampiran 25 Matriks Wawancara.....	89