

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR KLAIM PENDING
PADA BALAI PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN SOSIAL
(BAPEL JAMKESSOS) DIY**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
mencapai derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat

Peminatan Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh

Shinta Intan Nuraida

NIM 1703329013

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR KLAIM PENDING
PADA BALAI PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN SOSIAL
(BAPEL JAMKESSOS) DIY**

Disusun oleh

Shinta Intan Nuraida

NIM 1703329013



Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Muhammad Svamsu Hidayat".

Muhammad Svamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D.

NIPM. 19750720 200309 111 0931657

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D.

NIPM. 19770130 200508 011 0965098

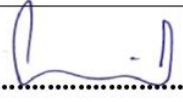
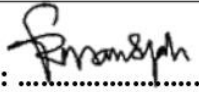

**ANALISIS FAKTOR KLAIM PENDING
PADA BALAI PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN SOSIAL
(BAPEL JAMKESSOS) DIY**

Disusun oleh

**Shinta Intan Nuraida
NIM 1703329013**

Telah dipertahankan di depan
Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi Kesehatan Masyarakat
Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta 19 Maret 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua	: Muhammad Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D.	: 
Penguji 1	: Firman, S.KM., M.PH.	: 
Penguji 2	: Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D.	: 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D.

NIPM. 19770130 200508 011 0965098

LEMBAR PERNYATAAN

Saya, penanda tangan dibawah ini :

Nama : Shinta Intan Nuraida

NIM : 1703329013

Peminatan : Manajemen Rumah Sakit

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Analisis Faktor Klaim Pending Pada Balai Penyelenggara
Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak bersifat materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan secara tertulis. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024

Yang Menyatakan



Shinta Intan Nuraida
NIM. 1703329013

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta Intan Nuraida

NIM : 1703329013

Email : shintaintan08@gmail.com

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Analisis Faktor Klaim Pending Pada Balai Penyelenggara
Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 19 Maret 2024
Yang Menyatakan



Shinta Intan Nuraida
NIM: 1703329013

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta Intan Nuraida

NIM : 1703329013

Email : shintaintan08@gmail.com

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Fakultas: Kesehatan Masyarakat

Judul tugas akhir: Analisis Faktor Klaim Pending Pada Balai Penyelenggara
Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024



Shinta Intan Nuraida

Mengetahui

Pembimbing **



Muhammad Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D.

MOTTO

- Urip Iku Urup
- Urip iku mung sawang sinawang, mula aja mung nyawang sing kesawang
- Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. (Q.S. Al-Isra': 7)
- Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S. Al-Insyirah: 5)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya berupa nikmat iman, sehat dan finansial sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya ini
- Kedua orang tua dan saudara saya yang telah memberikan *support* untuk menyelesaikan studi pada jenjang Sarjana
- Teman seperjuangan yang selalu mengingatkan dan memberikan *support* terbaiknya untuk saya
- Teman teman kantor saya yang selalu memberikan *support* dan izinnya agar saya dapat menyelesaikan studi saya
- Teman teman Prosus (Program Khusus) FKM UAD Angkatan 2017 yang telah kebersamai selama masa studi saya dan memberikan warna di hidup saya sebagai bagian dari perjalanan studi pada jenjang Sarjana di FKM UAD
- Segenap Civitas Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat UAD Kampus 3
- Dosen Pembimbing dan Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama saya berkuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat UAD sampai dengan lulus
- Teman teman dan orang baik lainnya (*online* maupun *offline*) yang telah memberikan motivasi sehingga diri ini tergerak dan kembali semangat untuk melakukan hal hal baik.
- *Last but not least*, saya persembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai titik ini, dan berhasil untuk menyelesaikan studi di FKM UAD, perjalanan studi hampir 7 tahun ini tidaklah mudah dan penuh perjuangan, baik secara mental maupun finansial, terima kasih dan mari lanjutkan perjuangan untuk masa depan yang lebih baik lagi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Klaim Pending Pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan maupun hambatan yang terjadi, namun berkat arahan dan bimbingan dari semua pihak yang membantu, maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan sekaligus Penguji 2.
3. Ahmad Faizal Rangkuti, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat.
4. Muhammad Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
5. Firman, S.KM., M.PH., selaku Penguji 1 yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis

7. Teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan masukan kepada penulis.
8. Kepada diri saya sendiri yang telah bertahan sampai saat ini, terima kasih atas kerja kerasnya dan teruslah berjuang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, November 2023

Penulis



Shinta Intan Nuraida

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Telaah Pustaka.....	6
B. Landasan Teori	11
C. Kerangka Konsep	14
D. Pertanyaan Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
C. Subjek Penelitian	15
D. Instrumen dan Alat Penelitian.	16
E. Teknik Pengumpulan Data	17
F. Batasan Istilah	17
G. Pengelolaan dan Analisis Data	19
H. Keabsahan Data	21
I. Keterbatasan Penelitian	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Profil Lokasi Penelitian	23
B. Hasil Penelitian	29
C. Pembahasan	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. Batasan Istilah.....	17
Tabel 3. Jumlah klaim berdasarkan jenis layanan tiap bulan tahun 2022.....	27
Tabel 4. Karakteristik Informan Penelitian.....	28
Tabel 5. Klaim Pending Bapel Jamkessos DIY Tahun 2022.....	30
Tabel 6. Jumlah Klaim Pending Bapel Jamkessos DIY Tahun 2022.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Verifikasi Pelayanan Jaminan Kesehatan	13
Gambar 2. Kerangka konsep penelitian	14
Gambar 3. Susunan Organisasi Bapel Jamkessos DIY	23
Gambar 4. Jumlah Akses Pelayanan Jamkesta Tahun 2022	26
Gambar 5. Penyebab Klaim Pending Rajal Bapel Jamkessos DIY 2022	32
Gambar 6. Penyebab Klaim Pending Ranap Bapel Jamkessos DIY 2022.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	69
Lampiran 2. Surat Pernyataan Menjadi Informan	70
Lampiran 3. Panduan Wawancara.....	71
Lampiran 4. Pedoman Studi Dokumentasi.....	77
Lampiran 5. Panduan Observasi	78
Lampiran 6. Jadwal Penelitian	80
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	82
Lampiran 9. Gambar/dokumentasi penelitian	83
Lampiran 10. Surat <i>Ethical Clearance</i>	84
Lampiran 11. Transkrip Wawancara.....	85

INTISARI

Latar Belakang: Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesta) di DIY diselenggarakan oleh Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY. Bapel Jamkessos DIY menerima klaim pelayanan dari PPK/ Pemberi Pelayanan Kesehatan yang dikirimkan setiap bulannya dan selanjutnya dilakukan verifikasi klaim. Setelah proses verifikasi klaim terdapat klaim layak, pending dan tidak layak. Pada tahun 2022 ditemukan adanya 62 berkas pending dari 12.262 berkas klaim yang diajukan oleh PPK. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor klaim pending pada Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *man, money, methods, machine, material*.

Metode: Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian *case study*. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu empat orang dari seksi pelayanan jaminan kesehatan di Bapel Jamkessos DIY, satu orang triangulasi sumber dan dua petugas penanggung jawab klaim bapel jamkessos di PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan).

Hasil: Faktor klaim pending pada Bapel Jamkessos DIY berdasarkan aspek *man* yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikasi medis dengan koder/ penanggung jawab klaim di rumah sakit yang dapat menyebabkan ketidaktepatan kode diagnosa dan kode tindakan. Tidak ditemukan adanya faktor penyebab klaim pending berdasarkan aspek *money* dan aspek *methods*. Sudah terdapat SOP Verifikasi Klaim dan sudah berjalan dengan baik namun belum ada SOP tersendiri terkait klaim pending. Berdasarkan aspek *machine* juga tidak ditemukan adanya faktor klaim pending, namun penggunaan aplikasi ketika terjadi *error* bisa menjadi faktor penghambat dalam proses klaim. Sedangkan berdasarkan aspek *material* meliputi ketidaklengkapan bukti pendukung diagnosa dan tindakan, ketidaklengkapan pengisian berkas klaim, ketidaksesuaian antara berkas klaim dan bukti pelayanan.

Kesimpulan: Terdapat faktor penyebab klaim pending berdasarkan aspek *man* dan *material* yaitu adanya perbedaan pemahaman antara verifikasi medis dengan koder / penanggung jawab klaim di rumah sakit dan ketidaklengkapan berkas klaim. Tidak ditemukan faktor klaim pending berdasarkan aspek *money, methods, dan machine*.

Kata kunci: klaim pending, unsur manajemen 5 M, klaim, jaminan kesehatan

ABSTRACT

Background: Universal Health Insurance called “Jamkesta” in Special Region of Yogyakarta is organized by Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY. Bapel Jamkessos DIY receives claims from Health Service Providers which are sent every month and then verifies the claims. After the claim verification process, there are three categories: eligible, pending and ineligible claims. In 2022, it was found out that there were 62 pending claims out of 12,262 claims submitted by Health Service Providers. This research aims to determine the factors of pending claims at Bapel Jamkessos DIY based on man, money, methods, machines, materials aspects.

Method: This type of research is qualitative research with a case study research design. Determining research subjects was carried out using a purposive sampling technique. The research subjects were four people from Bapel Jamkessos DIY, one source triangulation person and two officers in charge of Bapel Jamkessos claims at Health Service Provider/

Results: The factor of pending claims in Bapel Jamkessos DIY based on the man aspect is the difference in understanding between the medical verifier and the coder / person in charge of claims at the hospital which can lead to inaccurate diagnosis codes and procedure codes. There are no factors that cause pending claims based on the aspect of money. Based on the methods aspect, there are also no pending claim factors found because there already have Standard Operating Procedure (SOP) of Claim Verification and it is running well but there is no separate Standard Operating Procedure (SOP) related to pending claims. Based on the machine aspect, there was no pending claim factor, but the use of applications when an error occurs can be an inhibiting factor in the claim process. Meanwhile, based on material aspects, it includes incomplete evidence supporting diagnoses and procedures, incomplete filling out of claim files, discrepancies between claim files and proof of health service.

Conclusion: There are factors causing pending claims based on the aspects of man and material, namely the difference in understanding between the medical verifier and the coder / person in charge of claims at the hospital and the incompleteness of the claim file. No pending claim factors were found based on aspects of money, methods, and machines.

Keywords: pending claim, 5M management aspect, claims, health insurance