

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>STATEMENT OF ORIGINALITY</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>APPROVAL SHEET</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	<b>4</b>
1.3.2 Tujuan Khusus.....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
1.4.1 Aspek Teoritis.....	<b>5</b>
1.4.2 Aspek Praktis.....	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 Rumah Sakit.....	<b>6</b>
2.1.2 Rekam Medis .....	<b>8</b>
2.1.3 Rawat Inap .....	<b>11</b>
2.1.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan .....	<b>12</b>

2.1.5 Sistem Indonesian-Case Base Groups (INA-CBGs).....	16
2.1.6 Klaim BPJS .....	18
2.1.7 Verifikasi Klaim BPJS.....	19
2.1.8 <i>Pending</i> Klaim .....	23
<b>2.2 Kerangka Konsep .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....</b>	<b>26</b>
3.2.1 Variabel Penelitian .....	26
3.2.2 Definisi Operasional.....	27
Faktor dari unsur manajemen 5M ( <i>man, material, methode, machine, dan money</i> ). .....	28
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>29</b>
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	30
<b>3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....</b>	<b>30</b>
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	30
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	31
<b>3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>34</b>
3.5.1 Teknik Pengolahan .....	34
3.5.2 Teknik Analisis Data .....	35
<b>3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>36</b>
3.6.1 Tempat Penelitian.....	36
3.6.2 Waktu Penelitian .....	36
<b>3.7 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>3.8 Tahapan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>

<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Rumah Sakit Lavalette .....</b>	<b>39</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Lavalette .....	40
4.1.2	Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	43
4.1.3	Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit.....	43
<b>4.2</b>	<b>Gambaran Umum Unit Rekam Medis .....</b>	<b>45</b>
4.2.1	Struktur Organisasi Rekam Medis .....	45
4.2.2	Visi, Misi, dan Motto Rekam Medis .....	45
<b>4.3</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>46</b>
4.3.1	Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Akibat Faktor Administrasi.....	47
4.3.2	Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Akibat Faktor Koding.....	48
4.3.3	Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Akibat Faktor Medis.....	48
4.3.4	Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim Berkas Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Malang Berdasarkan Aspek 5M ( <i>man, ..... material, methode, machine, dan money</i> ) .....	49
<b>4.4</b>	<b>Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>56</b>
4.4.1	Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Akibat Faktor Administrasi.....	56
4.4.2	Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Akibat Faktor Koding.....	57

4.4.3 Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang Akibat Faktor Medis.....	58
4.4.4 Gambaran Penyebab <i>Pending</i> Klaim Berkas Rawat Inap Di Rumah Sakit Lavalette Malang Berdasarkan Aspek 5M ( <i>man, material, methode, machine, dan money</i> ) .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>67</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data <i>Pending</i> Klaim Bulan Januari Tahun 2023 .....	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Data <i>Pending</i> Klaim Faktor Administrasi .....	47
Tabel 4. 2 Data <i>Pending</i> Klaim Faktor Koding.....	48
Tabel 4. 3 Data <i>Pending</i> Klaim Faktor Medis.....	48
Tabel 4. 4 Sumber Daya Manusia Terkait Proses Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan .....	49
Tabel 4. 5 Sarana Prasarana Penunjang Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	25
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Lavalette .....	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Unit Rekam Medis .....	45
Gambar 4. 3 Grafik Jumlah Klaim yang Diajukan dan <i>Pending</i> .....	46
Gambar 4. 4 Alur Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan RS Lavalette .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Checklist Dokumen <i>Pending</i> Klaim .....	73
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	103
Lampiran 3 <i>Informed Consent</i> .....	110
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian .....	111
Lampiran 5 Surat Balasan Persetujuan Penelitian .....	112
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	113

## DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
INA-CBGs	: Indonesian-Case Base Groups
5M	: <i>Man, Material, Methode, Machine, dan Money</i>
WHO	: World Health Organization
RMIK	: Rekam Medis Informasi Kesehatan
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
Askes	: Asuransi Kesehatan
Jamsostek	: Jaminan Kesehatan Ketenagakerjaan
Asabri	: Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
Taspen	: Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri
UHC	: Universal Health Coverage
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
PPU	: Pekerja Penerima Upah
BP	: Bukan Pekerja
NCC	: National Casemix Center
DRG	: Diagnosis Related Group
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SPRI	: Surat Perintah Rawat Inap
BAHV	: Berita Acara Hasil Verifikasi
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit



## DAFTAR ISTILAH

- Diagnosis : Upaya menentukan penyakit atau kelemahan yang dialami seseorang melalui pengujian untuk mendapatkan suatu keputusan yang seksama atas gejala-gejala tentang suatu hal.
- Verifikator : Petugas/settingkat ketua kelompok yang memverifikasi laporan dari pelapor.
- Klaim  
*Pending* : Pengembalian klaim dimana belum ada kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan FKRTL terkait kaidah coding maupun medis.
- Resume Medis : Ringkasan kegiatan pelayanan medis yang diberikan tenaga kesehatan khususnya dokter selama masa perawatan hingga pasien keluar dalam keadaan hidup maupun meninggal.
- Komperhensif : Sesuatu yang dapat dilihat dari segala sisi secara menyeluruh.
- Kuratif : Suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- Preventif : Tindak pencegahan terhadap suatu penyakit yang dapat membahayakan di masa mendatang.
- Promotif : Suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang berdifat promosi kesehatan.
- Rehabilitatif : Kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

- Epidemiologi : Suatu disiplin ilmu yang telah berkembang seiring dengan adanya perubahan yang terjadi di masyarakat serta munculnya penyakit baru.
- Casemix : Suatu sistem pengelompokan beberapa diagnosis penyakit yang mempunyai gejala/ciri yang sama serta pemakaian sumber daya (biaya perawatan) yang sama dan prosedur/tindakan pelayanan di suatu rumah sakit ke dalam grup-grup.