

**MODEL VERIFIKASI KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit**



Disusun Oleh :

**DINO AVINSA ANGGARA PUTRA
2015 103 0013**

**PRODI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

TESIS

**MODEL VERIFIKASI KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

Diajukan Oleh
Dino Avinsa Anggara Putra
20151030013

Telah Disetujui Oleh:

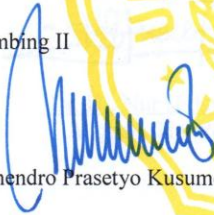
Pembimbing I



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.

Tanggal

Pembimbing II



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.

Tanggal



TESIS


**MODEL VERIFIKASI KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

Diajukan Oleh


Dino Avinsa Anggara Putra
20151030013

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 26 Oktober 2016


Yang terdiri dari



Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



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



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila kemudian 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, 26 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



Dino Avinsa Anggara Putra
20151030013

HALAMAN MOTTO

Yakinlah kehidupan akan indah jika kita mengilhami kehidupan ini tanpa memikirkan masalah di dalamnya. Jalani saja yang ada dengan potensi yang kita punya, janganlah dibuat-buat, karena sesungguhnya potensi kita ialah suplemen diri kita untuk cerah di masa mendatang.

(Dino Avinsa Anggara Putra)

Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyalahgunakan waktu untuk menunggu inspirasi.

(Ernest Newman)

Allah mengangkat orang-orang beriman di antara kamu dan juga orang-orang yang dikaruniai ilmu pengetahuan hingga beberapa derajat.

(al-Mujadalah : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

Kedua orangtuaku tercinta

H. Amin Suhadi Widodo dan Hj. Indria Handayani Tanjung

Ungkapan terimakasih yang luar biasa atas segala curahan kasih sayang, perhatian, doa, kerja keras untuk menyekolahkan ananda selama ini yang tidak akan pernah bisa ananda balas, terimakasih

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala rahmat kasih dan karunia-Nya-lah penulis mampu menempuh dan menyelesaikan tesis program Magister Manajemen Rumah Sakit dengan judul **“Model Verifikasi Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping”**.

Rasa syukur dan terima kasih bahwa beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan tesis ini telah dapat diatasi dengan baik , disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK. Kepala Prodi Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Dr. Dr. Nur Hidayah, SE, MM selaku dosen pembimbing utama dalam memberikan bimbingan dan pengarahan penelitian ini.
4. Bapak dr. Mahendro Prasetyo Kusumo,MMR selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam tesis ini.
5. Dr. Susanto, M.S selaku penguji yang telah memberikan masukan dalam penelitian ini.
6. Ibunda tercinta Indria Handayani Tanjung dan Ayahanda Amin Suhadi Widodo. Terima kasih atas doa, semangat dan kasih sayang yang tiada henti tercurah selama ini.
7. Seluruh staf di RS PKU Muhammadiyah Gamping yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dalam penyelesaian Tesis ini.
8. Seluruh dosen dan staf Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

Penulis juga berterima kasih atas bantuan dan perhatian dari semua pihak dalam penelitian ini yang tidak mungkin dapat disebutkan satu persatu dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dengan berkat yang melimpah dan damai sejahtera selalu.

Yogyakarta, 26 Oktober 2016

Dino Avinsa Anggara Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Asuransi	11
1. Pengertian Asuransi Menurut Undang-undang	11
2. Jenis-Jenis Asuransi Menurut Undang-Undang	12
3. Keuntungan Asuransi	14
B. Pengertian Klaim	15
1. Cara Pengajuan Klaim	20
2. Tujuan Prosesi Klaim	24
C. Program Jaminan Kesehatan Nasional	25
D. Pendanaan	30
1. Ketentuan Umum	30
2. Kadaluarsa Klaim	33
3. Sumber Pendanaan	34
4. Mekanisme Pembayaran	34
E. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan	36
F. Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan	37
G. Verifikasi Klaim BPJS	41

H.	Penelitian Terdahulu	55
I.	Landasan Teori.....	56
J.	Kerangka Konsep Penelitian.....	57
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	58
B.	Subyek dan Obyek Penelitian	59
C.	Responden Penelitian.....	60
D.	Variabel Penelitian.....	60
E.	Definisi Operasional	60
F.	Instrumen Penelitian	62
G.	Prosedur Penelitian	63
H.	Pengumpulan Data	65
1.	Wawancara Mendalam.....	65
2.	Studi Dokumentasi.....	65
3.	Observasi.....	65
I.	Uji Keabsahan Data	66
J.	Analisis Data	67
K.	Etika Penelitian	69
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping	70
1.	Profil	70
2.	Falsafah, Visi, Misi, Tujuan, dan Motto	71
3.	Fasilitas Pelayanan.....	72
B.	Hasil Penelitian	74
C.	Pembahasan.....	95
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan	108
B.	Saran	109
C.	Keterbatasan Penelitian.....	110
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Telaah Verifikasi Administrasi Kepesertaan	75
Tabel 4.2	Hasil Telaah Verifikasi Administrasi Pelayanan.....	77
Tabel 4.3	Hasil Telaah Verifikasi Pelayanan Kesehatan.....	78
Tabel 4.4	Hasil Telaah Verifikasi menggunakan Softwer Ina- CBG's	83
Tabel 4.5	Hasil Wawancara Prosedur Klaim BPJS	86
Tabel 4.6	Hasil Wawancara Kesesuaian dengan Pendapatan Klaim Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping	89
Tabel 4.7	Hasil Wawancara Kendala Pelaksanaan BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping	91
Tabel 4.8	Tingkatan Permasalahan Klaim di RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Landasan Teori	56
Gambar	2.2	Kerangka Konsep Penelitian.....	57
Gambar	4.1	Telaah Verifikasi Administrasi Kepesertaan (VAK).....	76
Gambar	4.2	Telaah Verifikasi Administrasi Pelayanan (VAP)	77
Gambar	4.3	Telaah Verifikasi Pelayanan Kesehatan (VPK)	81
Gambar	4.4	Telaah Verifikasi menggunakan Softwer Ina-CBG's (SIC).....	85
Gambar	4.5	Tingkatan Permasalahan Klaim di RS PKU Muhammadiyah Gamping	93
Gambar	4.6	Model Verifikasi Klaim Berkas Pasien BPJS rawat inap berasal dari Poliklinik	96
Gambar	4.7	Model Verifikasi Klaim berkas pasien BPJS rawat inap berasal dari UGD	97

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Perbandingan Tarif Rawat Inap Kelas I di RS PKU Muhammadiyah Gamping tarif INA CBG's	5
Grafik 1.2	Perbandingan Tarif Rawat Inap Kelas II di RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan tarif INA CBG's	6
Grafik 1.3	Perbandingan Tarif Rawat Inap Kelas III di RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan tarif INA CBG's	7

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Istilah
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 3. Observasi data pendukung penelitian
- Lampiran 4. Hasil observasi pendukung data responden
- Lampiran 5. Hasil terhadap klasifikasi wawancara responden
- Lampiran 6. Hasil wawancara responden 1
- Lampiran 7. Hasil wawancara responden 2
- Lampiran 8. Hasil wawancara responden 3
- Lampiran 9. Hasil wawancara responden 4
- Lampiran 10. Hasil wawancara responden 5
- Lampiran 11. Hasil wawancara responden 6
- Lampiran 12. Hasil wawancara responden 7
- Lampiran 13. Hasil wawancara responden 8
- Lampiran 14. Hasil wawancara responden 9
- Lampiran 15. Hasil wawancara responden 10
- Lampiran 16. Hasil wawancara responden 11 dan 12

INTISARI

MODEL VERIFIKASI KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Dino Avinsa Anggara Putra¹, Nur Hidayah²

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Latar Belakang : Pada tanggal 1 Januari 2014 pemerintah mulai mengoperasikan program jaminan kesehatan yang dinamakan dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Penerapan sistem tersebut menuntut seluruh rumah sakit mengikuti program tersebut dengan mengikuti formularium klaim yang pemerintah sudah tentukan. Salah satu masalah yang sering ditemui di rumah sakit adalah ketidaksesuaian pendapatan hasil klaim rumah sakit terhadap pembayaran dari BPJS yang cenderung membuat keuntungan rumah sakit menjadi berkurang. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping masih menemui masalah tersebut selama beberapa bulan akhir ini, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan sebagai alur model verifikasi klaim BPJS pasien rawat inap yang baik.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara. Responden penelitian ini hanya yang berhubungan dengan klaim BPJS pasien rawat inap.

Hasil penelitian : Tingkat permasalahan tertinggi pada aspek DPJP tidak lengkap mengisi rekam medis. Kedua pada aspek Verifikator BPJS rumah sakit tidak selalu di tempat. Ketiga, kurangnya persamaan persepsi antara verifikator BPJS dengan rumah sakit. Keempat, tarif yang didapatkan rumah sakit lebih kecil dibandingkan tarif klaim yang diajukan. Kelima, *Coding* atau *Grouping* diagnosis Ina-CBG's yang tidak sesuai.

Kesimpulan : Pelaksanaan verifikasi klaim BPJS oleh verifikator dan rumah sakit di RS PKU Muhammadiyah Gamping belum berjalan dengan baik. Penyebab ketidaksesuaian klaim BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah *coding* atau *grouping* diagnosis ke sistem INA-CBG's yang belum sesuai.

Kata Kunci : *Klaim BPJS, Coding-Grouping INA-CBG's, Verifikasi Klaim.*

ABSTRACT

MODEL VERIFICATION OF CLAIM BPJS INPATIENTS IN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING HOSPITAL

Dino Avinsa Anggara Putra¹, Nur Hidayah²

*Master of Hospital Management, Muhammadiyah University of
Yogyakarta*

Background : *Since In 1 January 2014 the government began to operate a health insurance program, called the BPJS (Health Social Security Agency). Implementation of the system requires all hospitals to follow the program by following the formulary claims that the government has set. One problem frequently encountered in hospitals is the result of a mismatch revenues hospital claims against payment of BPJS which tends to make profit hospitals to be reduced. In PKU Muhammadiyah Gamping Hospital still having problems for several months this end, so that the results of this study can be considered as a model of verification of claims BPJS groove inpatients good.*

Methods: *This study uses kualitatif approach to interviews. The respondents of this study is only related to the claims BPJS inpatients.*

Result : *The highest level of problems in the aspect of DPJP incomplete filling of medical records. Both the verifier aspect BPJS hospitals are not always in place. Third, the lack of perception between the verifier BPJS the hospital. Fourth, rates obtained hospitals smaller than the claims filed rates. Fifth, Coding or Grouping Ina-CBG's diagnosis is not appropriate.*

Conclusion : *The verification and claims BPJS by verifiers and hospitals in PKU Muhammadiyah Gamping Hospital has not gone well. The cause mismatches claim BPJS at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital is coding or grouping diagnosis to the INA-CBG is not yet appropriate.*

Keywords : *Claim BPJS, Coding-Grouping INA-CBG's, Verification of Claims.*