LEMBARAN PENGESAHAN

Judul	:	Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare
Nama	:	Armila Anar
NIM	:	221240007
Konsentrasi	:	Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi	:	Kesehatan Masyarakat
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan

Menyetujui,

Haniarti, S. Si., Apt., M. Kes.	**Herlina Muin, SKM., M.Kes.**
Pembimbing I	**Pembimbing II**

Mengetahui,

Dekan	**Ketua Program Studi**
Fakultas Ilmu Kesehatan	**Kesehatan Masyakat**
Haniarti, S.Si., Apt., M.Kes	**Dr.Rahmi Amir, Si., M.Kes**
NBM : 865 740	**NBM : 888 893**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Armila Anar, NIM. 221240007 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor 167/SK-FIKES/II.3.AU/2025, bertepatan dengan Tanggal 7 Juli 2025 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M) yang dipertahankan di depan penguji pada Hari Selasa Tanggal 22 Agustus 2025.

PANITIA UJIAN
1. Ketua: Dr. Rahmi Amir, S.Si, M.Kes ( )
2. Sekretaris: Fitriani Umar, SKM, M.Kes ( )

PENGUJI UJIAN
1. Haniarti, S. Si., Apt., M. Kes ( )
2. Herlina Muin, SKM, M.Kes ( )
3. Usman, SKM, M.Kes., M.P ( )
4. Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si ( )

Disahkan Oleh :
Mengetahui

Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan,

Haniarti, S.Si., Apt., M.Kes
NBM.865740

Kesehatan Masyarakat
Ketua Program Studi

Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes
NBM.888893

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawa ini :

Nama	:	Armila Anar
NIM	:	221240007
Konsentrasi	:	Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi	:	Kesehatan Masyarakat
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul " Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare" merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Parepare, 1 Juni 2025

Yang memberi pernyataan



Armila Anar

ABSTRAK

Klaim BPJS Kesehatan merupakan proses pengajuan pembayaran biaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan kepada BPJS atas pelayanan yang telah diberikan kepada peserta JKN. Namun, dalam pelaksanaannya sering terjadi pending klaim yang menyebabkan keterlambatan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab pending klaim BPJS Kesehatan rawat inap di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare. Jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, dan observasi . Informan dalam penelitian ini adalah Dokter, Staf IT, Koordinasi Rekam Medis, Kepala Klinik, Petugas Administratif dan Case Mix. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab pending klaim antara lain ketidaklengkapan dokumen seperti SEP tidak valid dan resume medis tidak lengkap, kesalahan pengkodean diagnosis yang tidak sesuai standar BPJS, proses administratif yang tidak efektif karena kurangnya pelatihan dan SOP yang tidak jelas, serta kendala teknis seperti gangguan sistem E-Klaim dan kesalahan input data. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pending klaim disebabkan oleh kombinasi faktor administratif, teknis, dan manajerial. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan berkala bagi petugas, penyusunan SOP yang jelas, dan optimalisasi sistem informasi untuk meminimalisir kendala dalam proses klaim.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Pending klaim, Rawat Inap.

ABSTRAK

BPJS health claims refer to the process of submitting payments to BPJS for health service charges incurred by health facilities for services provided to JKN participants. However, in practice, outstanding claims persist, resulting in payment delays. This study aims to determine the factors that lead to pending BPJS health claims for inpatient treatment at the Aisyiyah Sitti Khadijah Main Clinic in Parepare City. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques of in-depth interviews and observation. The informants in this study included physicians, IT staff, patient record coordination staff, clinic managers, administrative staff, and case mix. The study results show that there are several factors that lead to pending claims, including incomplete documents such as invalid SEPs and incomplete medical histories, diagnosis coding errors that do not meet BPJS standards, ineffective administrative processes due to a lack of training and unclear SOPs, and technical limitations such as e-claim system malfunctions and data entry errors. The conclusion of this study is that the cause of pending claims is a combination of administrative, technical, and managerial factors. Therefore, staff must be regularly trained, clear standard operating procedures must be established, and information systems must be optimized to minimize barriers to claims processing.

Keywords: *BPJS Health, Pending Claims, Inpatient Care.*

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Soppeng pada tanggal 15 Maret 2003. Penulis merupakan bungsu dari pasangan Bapak Muhammad Anar dan Ibu Suarni. Penulis memulai pendidikan pada Sekolah Dasar di SD Negeri 63 Kawarang pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Marioriawa pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 3 Soppeng pada tahun 2018 dan tamat pada tahun 2021.Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Muhammadiyah Parepare dan tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat dengan Konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan *judul* **"Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare".** Skripsi ini disusun sebagai langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan klaim BPJS Kesehatan mengalami penundaan, khususnya pada layanan rawat inap di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku , Bapak Muh.Anar dan pintu surgaku Ibu Suarni. Terimah kasi atas pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai merai gelar sarjana. Semoga ibu dan bapak sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Ibu Haniarti, S.Si, Apt., M.Kes. selaku dosen pembimbing I sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare, memberikan bimbingan, saran, dorongan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Herlina Muin, SKM, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi , serta dukungan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Usman, SKM., M.Kes., MP selaku Dosen penguji I sekaligus wakil Dekan I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.
5. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf, M. Si. Selaku dosen penguji II Sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare selaku tempat dilaksanakannya penelitian. Terima kasih yang tulus penulis haturkan kepada pimpinan klinik, para tenaga kesehatan, serta seluruh staf yang telah memberikan izin, waktu, bantuan, dan informasi yang sangat berharga selama proses pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini.
8. Terimah kasi yang tulus saya sampaikan kepada saudari-saudari saya tercinta Winarni, S.Pd , Yusma, S.Pd yang senantiasa memberikan doa, perhatian, serta dukungan baik secara moral maupun material. Kehadiran dan dorongan mereka menjadi motivasi berharga dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik
9. Sahabat seperjuangan Sari Murti Pratiwi, SKM, Hermin Herawati, SKM, Salzabillah Thamrin, SKM, Andi Maria Ulfa, SKM, Destriani, SKM .

Terimah kasi sudah menjadi teman penulis mulai awal perkuliahan sampai saat ini. Terimah kasi atas segala motivasi dukungan, pengalaman yang sangat berkesan serta memberikan semangat yang paling berharga sampai terselesaikan perkuliahan ini. *See you on top, guys !*

10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Armila Anar. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Armila. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah Subahana Wa Ta'ala selalu melipahkan karunia-Nya. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf jika dalam skripsi ini terdapat kesalahan dan mempunyai kekurangan, serta penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Parepare 24 Februari 2025

Armila anar

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PENGESAHAN…… iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN……. iv
ABSTRAK……... v
RIWAYAT HIDUP……... viii
KATA PENGANTAR…….. ix
DAFTAR ISI..... xii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
DAFTAR TABEL..... xv
DAFTAR LAMPIRAN..... xvi
BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang…… 1
B. Rumusan Masalah..... 6
C. Tujuan Penelitian..... 6
D. Manfaat Penelitian..... 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8
A. Telaah Pustaka..... 8
B. Kerangka Teori…… 36
C. Kerangka Pikir..... 37
BAB III METODE PENELITIAN..... 38
A. Desain Penelitian..... 38
B. Tempat dan Waktu Penelitian..... 38
C. Informan Penelitian..... 39
D. Definisi Oprasional Variabel..... 39
E. Instrumen Penelitian..... 41
F. Cara Pengumpulan Data..... 42
G. Teknik analisis..... 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 46
A. Gambaran Umum……... 46
B. Karakteristik Informan……... 48
C. Hasil Penelitian…….. 49

D. Pembahasan…… 63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……. 88
A. Kesimpulan…….. 88
B. Saran…….. 89
DAFTAR PUSTAKA……. 90
LAMPIRAN..... 94

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Teori……... 36
Gambar 2. Kerangka Pikir……..... 37
Gambar 3. Data Pending Klaim Rawat Inap ……... 50
Gambar 4. Alur pengajuan Klaim BPJS kesehatan…….. 60
Gambar 5. Wawancara dengan Kepala Klinik……. 102
Gambar 6 . Wawancara dengan Dokter…… 102
Gambar 7. Wawancara dengan Casemix……. 102
Gambar 8. Wawancara dengan Petugas Administratif……. 102
Gambar 9. Wawancara dengan Koordinator Rekam Medik…… 103
Gambar 10. Wawancara dengan Staf IT…….. 103

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Informan Penelitian…… 39
Tabel 2. Karakteristik Informan …….. 49
Tabel 3. Kesalahan Pengkodean INA-CBGs pada Klaim BPJS Kesehatan.. 75

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Pedoman Wawancara……..... 95
Lampiran 2. Format Persetujuan Melakukan Penelitian……... 97
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Dari LPPM UM Parepare……. 98
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Parepare……..……. 99
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian…… 101
Lampiran 6. Dokumentasi……. 102