



**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT DALAM KLAIM BPJS
KESEHATAN YANG BERDAMPAK PADA STABILITAS
KEUANGAN RUMAH SAKIT PERSAHABATAN
TAHUN 2024**

SKRIPSI

**AURELIA EDITHA LESMANA
2110713116**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**



**ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT DALAM KLAIM BPJS
KESEHATAN YANG BERDAMPAK PADA STABILITAS
KEUANGAN RUMAH SAKIT PERSAHABATAN
TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**AURELIA EDITHA LESMANA
2110713116**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aurelia Editha Lesmana

Nim : 2110713116

Tanggal : 23 Juni 2025

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Juni 2025

Yang Menyatakan,



(Aurelia Editha Lesmana)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aurelia Editha Lesmana
NIM : 2110713116
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang
berjudul:

“Analisis Faktor Penghambat dalam Klaim BPJS Kesehatan yang Berdampak
pada Stabilitas Keuangan Rumah Sakit Persahabatan Tahun 2024”. Beserta
perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat,
dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juni 2023

Yang menyatakan,



Aurelia Editha Lesmana

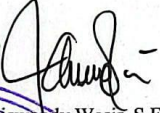
PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

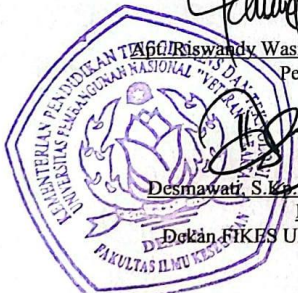
Nama : Aurelia Editha Lesmana
NIM : 2110713116
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Analisis Faktor Penghambat dalam Klaim BPJS Kesehatan
yang Berdampak pada Stabilitas Keuangan Rumah Sakit
Persahabatan Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas
Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

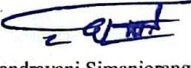

Dr. Putri Purnamasari, S.K.M., M.K.M.
Ketua Penguji


A. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., Ph.D.
Penguji I


Desmawati, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Mat.,
Ph.D.
Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta




Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes.
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M.,
M.Epid.
Koordinator Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 23 Juni 2025

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT DALAM KLAIM BPJS KESEHATAN YANG BERDAMPAK PADA STABILITAS KEUANGAN RUMAH SAKIT PERSAHABATAN TAHUN 2024

Aurelia Editha Lesmana

Abstrak

Pengajuan klaim BPJS di Rumah Sakit Persahabatan sering menghadapi kendala berupa klaim pending akibat berkas yang tidak lolos verifikasi, sehingga berdampak pada stabilitas keuangan rumah sakit karena terjadinya penundaan dan pengurangan pembayaran dari BPJS. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor penghambat klaim pending serta dampaknya terhadap keuangan rumah sakit. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait proses pengajuan klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya penghambat pada faktor *man* berupa kurang efektifnya koordinasi antar unit serta tantangan dalam pembaruan pengkodean oleh petugas koder. Dari sisi *machine*, hambatan muncul akibat lambatnya jaringan internet yang memperlambat respons aplikasi klaim. Kendala pada faktor *method* terkait dengan pengelolaan standar pelayanan rawat jalan yang belum terorganisir secara optimal, sehingga menghambat kinerja petugas administrasi. Selain itu, faktor *material* juga menjadi kendala, terutama mengenai ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian data tindakan medis dengan data billing pasien. Akumulasi dari berbagai hambatan tersebut menyebabkan keterlambatan pembayaran klaim, yang berdampak pada arus kas dan operasional rumah sakit, serta berpotensi mengganggu kelancaran dan keberlangsungan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Kata Kunci : Faktor Penghambat, Klaim Pending, Keuangan Rumah Sakit

ANALYSIS OF FACTORS HINDERING HEALTH INSURANCE CLAIMS INFLUENCING THE FINANCIAL STABILITY OF PERSAHABATAN HOSPITAL IN 2024

Aurelia Editha Lesmana

Abstract

BPJS claims submitted at Persahabatan Hospital often face obstacles in the form of pending claims due to documents that fail verification, thereby impacting the hospital's financial stability due to delays and reductions in payments from BPJS. This study aims to analyze the factors hindering pending claims and their impact on hospital finances. The method used is descriptive qualitative through in-depth interviews, observations, and a review of Standard Operating Procedures (SOP) documents related to the claim submission process. The research results indicate that there are obstacles in the human factor, such as ineffective coordination between units and challenges in updating coding by coders. From the machine perspective, obstacles arise due to slow internet connections that delay claim application responses. Method-related obstacles stem from the lack of optimal organization in managing outpatient service standards, thereby hindering administrative staff performance. Additionally, material factors pose challenges, particularly regarding the incompleteness and inconsistency of medical procedure data with patient billing data. The accumulation of these various obstacles causes delays in claim payments, which impacts the cash flow and operations of the hospital and has the potential to disrupt the smoothness and continuity of healthcare services to patients.

Kata Kunci : Inhibiting Factors, Pending Claims, Hospital Finances

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas rahmat-Nya sehingga skripsi berjudul “Analisis Faktor Penghambat dalam Klaim BPJS Kesehatan yang Berdampak pada Stabilitas Keuangan Rumah Sakit Persahabatan Tahun 2024” ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M. Kes, selaku dosen pembimbing sekaligus penguji II, Bapak Apt. Riswandy Wasir, M.P.H., Ph.D. selaku penguji I, serta Ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M selaku ketua penguji yang berkenan menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran, masukan, dan pengarahan kepada saya dalam penyusunan skripsi;
2. Ibu Dr. Annisa, selaku pembimbing lapangan serta seluruh informan yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu memberikan informasi, pendapat, dan dukungan dalam penelitian skripsi ini;
3. Keluarga serta pacar saya yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, serta memberikan saran berharga disetiap proses yang saya jalani dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi saya saat ini;
4. Serta kepada seluruh teman dan pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini akan sangat sulit diselesaikan. Meski masih jauh dari sempurna, penulis berharap karya ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan serta dukungan yang telah diberikan dengan keberkahan.

Jakarta, 23 Juni 2025

Penulis

Aurelia Editha Lesmana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	3
I.3. Tujuan penelitian	3
I.4. Manfaat Penelitian	4
I.5. Ruang Lingkup	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
II.1. Pembiayaan Kesehatan	6
II.2. BPJS Kesehatan	7
II.3. Klaim BPJS Kesehatan	7
II.4. Proses Klaim BPJS Kesehatan	9
II.5. Faktor Penghambat dalam Klaim BPJS Kesehatan	11
II.6. Dampak Klaim Pending oleh BPJS Kesehatan	14
II.7. <i>Cash Flow</i> Rumah Sakit	14
II.8. Penelitian Terdahulu	16
II.9. Kerangka Teori	20
 BAB III METODE PENELITIAN	 21
III.1. Kerangka Konseptual	21
III.2. Definisi Operasional	22
III.3. Desain Penelitian	25
III.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
III.5. Sumber Data	25
III.6. Informan Penelitian	26
III.7. Instrumen Penelitian	27
III.8. Validasi Data	28
III.9. Teknik Analisis Data	28
III.10. Etika Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
IV.2. Hasil Penelitian	34
IV.3. Pembahasan Penelitian.....	49
IV.4. Keterbatasan Penelitian.....	56
 BAB V PENUTUP.....	 58
V.1. Kesimpulan	58
V.2. Saran.....	59
 DAFTAR PUSTAKA	 61
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu
Tabel 2.	Definisi Operasional
Tabel 3.	Informan Penelitian
Tabel 4.	Karakteristik Responden Penelitian

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Kerangka Teori
- Gambar 2. Kerangka Konsep
- Gambar 3. Gambaran Rumah Sakit Persahabatan
- Gambar 4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Persahabatan
- Gambar 5. Rekapitulasi Pasien RS Persahabatan Tahun 2024
- Gambar 6. Statistika Berkas Klaim Layanan Kesehatan
- Gambar 7. Alur Proses Pengajuan Klaim BPJS Rawat Inap
- Gambar 8. Alur Proses Pengajuan Klaim Rawat Jalan
- Gambar 9. Rekapitulasi Pending Klaim BPJS 2024
- Gambar 10. Rekapitulasi Ajuan Dana Klaim 2024

DAFTAR ISTILAH

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ASKES	: Asuransi Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
ICD 10	: <i>International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problem, 10th Revision</i>
INA-CBGs	: <i>Indonesian Case Based Groups</i>
JAMSOSTEK	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
UUD	: Undang-Undang Dasar

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara
- Lampiran 2. Timeline Kegiatan
- Lampiran 3. Surat Izin Pendahuluan
- Lampiran 4. Surat Ethical Clearane
- Lampiran 5. Lembar PSP
- Lampiran 6. Lembar Persetujuan
- Lampiran 7. Pedoman Wawancara
- Lampiran 8. Dokumentasi
- Lampiran 9. Lembar Monitoring Bimbingan
- Lampiran 10. Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 11. Hasil Plagiarisme