

**AKUNTABILITAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN DALAM PENANGANAN KLAIM ASURANSI
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
JANUARI – APRIL 2014
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta)**

**Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
dalam Magister Ilmu Pemerintahan**

TESIS



**Oleh:
Eko Subardi
NIM 20121040068**

**MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**AKUNTABILITAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
KESEHATAN DALAM PENANGANAN KLAIM ASURANSI
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
JANUARI – APRIL 2014
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta)**

TESIS

Diajukan oleh :

Nama : Eko Supardi
NPM : 20121040068

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Ulung Pribadi., M.Si

Yogyakarta, Desember 2014

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Dyah Mutiarin., M.Si
NIK : 1971108201004 163 089

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul : **AKUNTABILITAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PENANGANAN KLAIM ASURANSI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL JANUARI – APRIL 2014**
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta)

Ditulis oleh : Eko Subardi

NPM : 20121040068

Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi., M.Si

Yogyakarta, Desember 2014

Ketua Penguji

Dr. Ulung Pribadi., M.Si

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Dr. Dyah Mutiarin., M.Si

Dr. Suranto., M.Pol

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eko Subardi
NPM : 20121040068
Jenjang : Strata dua (S2)

menyatakan bahwa Tesis dengan judul **AKUNTABILITAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PENANGANAN KLAIM ASURANSI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL JANUARI – APRIL 2014**

(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta) adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, Desember 2014

Pembuat Pernyataan

Eko Subardi
NPM 20121040068

LEMBAR REVISI

Telah melaksanakan ujian tesis pada hari Sabtu tanggal 20 Desember 2014 Pukul 10.00 WIB bertempat di Gedung AR. Fachrudin unit A Lantai 4 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk diberikan persetujuan Revisi Tesis, oleh:

Nama : Eko Subardi
NPM : 20121040068
Judul : **AKUNTABILITAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PENANGANAN KLAIM ASURANSI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL JANUARI – APRIL 2014**
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta)

Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi., M.Si (.....)

Penguji I : Dr. Dyah Mutiarin., M.Si (.....)

Penguji II : Dr. Suranto., M Pol (.....)

Yogyakarta, Desember 2014

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Dyah Mutiarin., M.Si
NIK : 1971108201004 163 089

PENGESAHAN PROGRAM STUDI

Judul : **AKUNTABILITAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DALAM PENANGANAN KLAIM ASURANSI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL JANUARI – APRIL 2014**
(Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta)

Ditulis oleh : Eko Subardi

NPM : 20121040068

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar dalam Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yogyakarta, Desember 2014

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Dyah Mutiarin., M.Si
NIK : 1971108201004 163 089

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

”Tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kegagalan”

(Gen. Collin Powell)

Confidential

Persembahan :

Isteriku Tercinta **Erna Diyah Ekowati, S.Kom**
Anak-anakku Tersayang **1. Metaliana Hanindyah Subardi**
2. Metaliani Nazifa Dyah Subardi

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan JKN yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013 dan beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Dalam pemberitaan media menunjukkan bahwa pada awal pelaksanaan Program JKN memang belum sempurna dan masih memiliki sejumlah kekurangan. Salah satunya adalah mengenai pembayaran klaim JKN oleh BPJS Kesehatan kepada pihak Rumah Sakit Mitra BPJS Kesehatan.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui akuntabilitas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Klaim Asuransi Program JKN bulan Januari – April 2014 dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian Deskriptif dengan jenis Data Kualitatif. Sumber datanya meliputi data primer yang diperoleh secara langsung dengan sumber/responden dan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara dan Studi Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas penanganan klaim asuransi yang diajukan Rumah Sakit, bulan Januari-April 2014 oleh BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta, secara umum dapat dikatakan sudah akuntabel (80,5 %) walaupun masih ada beberapa indikator pengukuran menunjukkan adanya ketidaksesuaian / belum akuntabel. Hal ini bila diukur dengan indikator mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan belum akuntabel, yaitu mundurnya pembayaran tagihan klaim asuransi, disebabkan Rumah Sakit yang terlambat mengajukan tagihan klaim asuransi. Indikator Adanya ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku belum sepenuhnya akuntabel, karena untuk prosedur pengajuan klaim, verifikasi kelengkapan berkas dan penentuan jumlah pembayaran sudah sesuai ketentuan, namun jadwal pembayaran belum sesuai ketentuan. Indikator kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja sudah akuntabel. Indikator keterbukaan dalam pembuatan keputusan sudah akuntabel. Indikator menerapkan efisiensi dan efektifitas biaya pelaksanaan tugasnya sudah akuntabel.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas dalam Penanganan Klaim Asuransi, menggunakan variabel faktor aturan pelayanan, faktor aparat birokrasi dan faktor prioritas kepentingan pengguna jasa. Faktor Aturan Pelayanan, diukur melalui indikator Peraturan Perundangan yang digunakan, Prosedur Pelayanan (SOP), dan Ketentuan waktu pelayanan dan besaran biaya, dimana ketiganya berkaitan dengan indikator Akuntabilitas penanganan klaim asuransi yaitu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku dan mempengaruhi indikator jadwal pembayaran tagihan klaim. Faktor Aparat Birokrasi, diukur melalui indikator Kompetensi Aparat Birokrasi dan Beban Kerja Aparat Birokrasi, yang berkaitan dengan indikator Akuntabilitas dalam Penanganan Klaim Asuransi yaitu Kemampuan untuk melakukan Evaluasi Kinerja. Sedangkan Faktor Prioritas Kepentingan Pengguna Jasa, diukur melalui indikator Penentuan Prioritas, Solusi Pelayanan bila ada kealpaan berkas Klaim dan Menyediakan Mekanisme Keluhan, berkaitan dengan indikator Akuntabilitas penanganan klaim asuransi yaitu ketaatan kepada peraturan dan prosedur yang berlaku dan mempengaruhi indikator jadwal pembayaran tagihan klaim sebagaimana yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Faktor Aturan, Faktor Aparat Birokrasi, Faktor Prioritas.

ABSTRACT

Confidential

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah robbil alamin, atas perkenan dan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Akuntabilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dalam Penanganan Klaim Asuransi Program Jaminan Kesehatan Nasional, Januari – April 2014**” (Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Yogyakarta).

Tesis ini disusun dan diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar dalam Magister Ilmu Pemerintahan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu tersusunnya tesis ini. Secara khusus penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat :

1. Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti studi jenjang Program Pasca Sarjana Strata Dua (S-2) Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si beserta seluruh karyawan di Sekretariat Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sangat membantu penulis dalam menimba ilmu sebanyak-banyaknya di bangku perkuliahan.
3. Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji yang dipimpin oleh Dr. Ulung Pribadi.,M.Si dengan anggota Dr. Dyah Mutiarin, M.Si, dan Dr. Suranto.,M.Pol serta Atik Septi Winarsih, M.Si, yang tak bosan-bosannya memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan tesis ini.

4. Para Dosen Magister Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Gubernur Akademi Angkatan Udara beserta seluruh Staf yang selalu memberi motivasi dan dorongan agar penulis bisa menempuh dan menyelesaikan jenjang studi Strata Dua (S-2) di Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Kepala Cabang BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta beserta Staf yang telah memberi waktu disela-sela kesibukan rutinnnya, untuk memberikan data yang sangat berguna dalam proses penulisan tesis ini.
7. Isteriku Tercinta Erna Diyah Ekowati dan Anak-anakku Tersayang Metaliana Hanindyah Subardi dan Metaliani Nazifa Dyan Subardi, yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan studinya tepat waktu.
8. Ibunda Tercinta dan Ibu Mertua Tercinta, serta seluruh Keluarga Besarku, yang selalu mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan studinya.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Angkatan V, Pak Tamziz, Bu Berti, Bang Herman, Mas Baskoro, Mas Decky, Mas Andri, Mbak Iyan, Mas Wahyu, Mas Yudi, Mas Dedi, Mas Kifli, Mas Ahmad, Bang Poltak, Mas Erul, Mas Angga dan Mas Kahar yang selalu memberi motivasi dan dukungan demi keberhasilan penulis menyelesaikan studinya, serta Mbak Ninik yang entah dimana sekarang berada.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, atas bantuan dan dukungannya hingga terwujudnya tesis ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa tesis ini bukanlah sesuatu yang sempurna, namun selalu saja ada kelemahan dan kekurangan baik dalam penulisan maupun substansi penyajian materinya. Hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif bagi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini berguna bagi para pembaca, baik secara teoritis maupun praktis.

Yogyakarta, Desember 2014

Penulis

Eko Subardi
NPM 20121040068

Confidential

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR REVISI	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	10
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN TEORI	
II.1 Kajian Pustaka	12
II.2. Kerangka Teori	22
II.2.1. Akuntabilitas	22
II.2.2. Klaim Asuransi	30
II.2.3. Akuntabilitas dalam Penanganan Klaim Asuransi	35
II.2.4. Faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas	35
II.2.5. Kerangka Pemikiran	37
II.3. Definisi Konseptual	39
II.4. Definisi Operasional	40

BAB III METODE PENELITIAN	
III.1. Jenis Penelitian	44
III.2. Lokasi Penelitian	46
III.3. Jenis Data	46
III.4. Teknik Pengumpulan Data	48
III.5. Unit Analisis Data	49
III.6. Teknik Analisis Data	49
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
II.1. Gambaran Umum BPJS Kesehatan	51
II.2. Gambaran BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta	52
II.2.1. Lingkup Wilayah Operasional	53
II.2.2. Susunan Organisasi dan Bagan Struktur Organisasi	56
II.2.3. Data kepegawaian	55
II.2.4. Kegiatan Rutin dalam Penanganan Klaim Asuransi	57
II.2.5. Daftar Rumah Sakit Kelas B	59
BAB V PEMBAHASAN	
V.1. Akuntabilitas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Klaim Asuransi	60
V.1.1. Mengacu pada Jadwal yang telah ditetapkan	60
V.1.2. Adanya Ketaatan pada Peraturan dan Prosedur	73
V.1.3. Kemampuan untuk melakukan Evaluasi Kinerja	75
V.1.4. Keterbukaan dalam Pembuatan Keputusan	80
V.1.5. Menerapkan Efisiensi dan Efektifitas Biaya Pelaksanaan Tugas-tugasnya	84
V.2. Faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas BPJS Kesehatan Dalam Penanganan Klaim Asuransi	91
V.2.1. Faktor Aturan Pelayanan	91
1. Peraturan perundangan yang digunakan	92
2. Prosedur Pelayanan (SOP)	93
3. Ketentuan Waktu Pelayanan dan Besaran Biaya	98

V.2.3. Faktor Aparat Birokrasi	101
1. Kompetensi Aparat Birokrasi	101
2. Beban Kerja Aparat Birokrasi	104
V.2.4. Faktor Prioritas Kepentingan Pengguna Jasa	106
1. Penentuan Prioritas	106
2. Solusi Pelayanan bila ada Kealpaan Berkas Klaim	107
3. Menyediakan Mekanisme Penanganan Keluhan.....	109
BAB VI PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	113
V.2. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR SINGKATAN

DAFTAR LAMPIRAN

Confidential

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Tinjauan Penelitian Terkait	17
2.2. Matriks Pengukuran Akuntabilitas dalam Penanganan Klaim Asuransi	42
3.1. Data Primer	47
3.2. Data Sekunder	47
4.1. Data Pegawai BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta	56
4.2. Daftar Rumah Sakit Kelas B	59
5.1. Daftar Pengajuan, Verifikasi & Pembayaran Dana Klaim Bulan Januari 2014	64
5.2. Daftar Pengajuan, Verifikasi & Pembayaran Dana Klaim Bulan Februari 2014	66
5.3. Daftar Pengajuan, Verifikasi & Pembayaran Dana Klaim Bulan Maret 2014	68
5.4. Daftar Pengajuan, Verifikasi & Pembayaran Dana Klaim Bulan April 2014	70
5.5. Mengacu pada Jadwal yang telah ditetapkan	72
5.6. Adanya ketaatan pada Peraturan	75
5.7. Akuntabilitas Penanganan Klaim Asuransi	88
5.8. Tingkat Pendidikan Pegawai Unit MPKR	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	38
3.1. Bagan Proses Analisa Data Interaktif	50
4.1. Bagan Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta	55
4.2. Prosedur Pelayanan dan Klaim FKRTL	58
5.1. Bagan Prosedur Pelayanan dan Klaim FKRTL	94

Confidential