

**PEMANFAATAN DATA REKAM MEDIS PASIEN RAWAT  
INAP DALAM PENINGKATAN MUTU KLAIM BIAYA  
PASIEN TANGGUNGAN BPJS DI RS BETHESDA  
YOGYAKARTA**

**TESIS**



**AGUNG DWI SAPUTRO  
20181030032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

**PEMANFAATAN DATA REKAM MEDIS PASIEN RAWAT INAP DALAM  
PENINGKATAN MUTU KLAIM BIAYA PASIEN TANGGUNGAN BPJS DI  
RS BETHESDA YOGYAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit



AGUNG DWI SAPUTRO  
20181010032

PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021

**LEMBAR PERSETUJUAN**

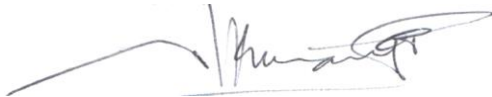
**PEMANFAATAN DATA REKAM MEDIS PASIEN RAWAT INAP DALAM  
PENINGKATAN MUTU KLAIM BIAYA PASIEN TANGGUNGAN BPJS DI  
RS BETHESDA YOGYAKARTA**

**TESIS**

**AGUNG DWI SAPUTRO**

20181010032

Pembimbing,



Dr. Firman Pribadi, MSi.

Tanggal 15 April 2021

TESIS

PEMANFAATAN DATA REKAM MEDIS PASIEN RAWAT INAP DALAM  
PENINGKATAN MUTU KLAIM BIAYA PASIEN TANGGUNGAN BPJS DI  
RS BETHESDA YOGYAKARTA

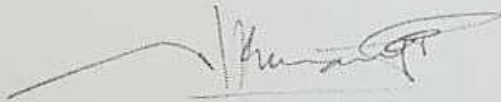
Diajukan Oleh  
**Agung Dwi Saputro**  
20181030032

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 19 April 2021

Yang terdiri dari



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.  
Ketua Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si.  
Anggota Tim Penguji



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

## **MOTTO**

Permulaan hikmat adalah takut akan Tuhan, dan mengenal Yang Mahakudus adalah pengertian.

**(Amsal 9:10)**

Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu.

**(Matius 6:33)**

Ku dedikasikan karyaku untuk :

Kemuliaan Nama Tuhan Yesus Kristus

Ayah dan Ibu terkasih

Istri dan anak-anak tercinta

Almamaterku

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian 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, 24 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan:



*AGUNG DWI SAPUTRO*  
AGUNG DWI SAPUTRO

20181010032

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya Tesis yang berjudul “Pemanfaatan Data Rekam Medis Pasien Rawat Inap Dalam Peningkatan Mutu Klaim Pasien Tanggungan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta” tepat pada waktunya.

Penulisan Tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain Penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kendali biaya dan kelengkapan dokumen resume medis dalam rangka peningkatan kualitas pengajuan klaim yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS Bethesda Yogyakarta pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan saat ini harus melakukan kendali biaya tanpa mengurangi mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan mutu atau kualitas klaim pasien BPJS Kesehatan adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa aspek yang dapat meningkatkan kualitas klaim dengan mengurangi selisih negative, meningkatkan kelengkapan dokumen resume medis dan mengurangi pending klaim.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, kami sampaikan kepada:

1. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes.AAK. selaku Kaprodi MMR UMY.
2. Dr. Firman Pribadi, MM. selaku pembimbing tesis.
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. Direktur dan segenap karyawan RS Bethesda Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
6. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
7. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 24 Januari 2021

Penulis.



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Teori .....	22
D. Kerangka Konsep .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
A. Jenis dan Rencana Penelitian .....	24
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	27
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
F. Instrumen Penelitian .....	30
G. Jalannya Penelitian .....	30
H. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	35
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	73
A. Simpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
<b>LAMPIRAN</b> .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	23
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Jalannya Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Grafik Data Selisih Positif.....	65
Gambar 4.2 Grafik Angka Kelengkapan Resume Medis.....	67
Gambar 4.3 Grafik Data Klaim Pending.....	69

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Hasil Tindakan Siklus I.....	47
Tabel 4.2 Data Selisih Grouper .....	52
Tabel 4.3 Data Kelengkapan Pengisian Resume Medis.....	53
Tabel 4.4 Data Berkas Klaim Dikembalikan .....	53
Tabel 4.5 Hasil Tindakan Siklus II .....	57
Tabel 4.6 Data Selisih Grouper .....	60
Tabel 4.7 Data Kelengkapan Pengisian Resume Medis.....	60
Tabel 4.8 Data Berkas Klaim Pending.....	61
Tabel 4.9 Perbandingan Jumlah Klaim Positif & Negatif.....	64
Tabel 4.10 Data Kelengkapan Pengisian Resume Medis.....	67
Tabel 4.11 Data Pengajuan Klaim .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Monitoring.....	71
Lampiran 2 Lembar Rekap Monitoring .....	72