

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DISPUTE CLAIM CORONAVIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19)
DI RSUD DR SOEDONO KOTA MADIUN**



Oleh:

KRISHANDA RACHMA SETIAWATI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022**

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DISPUTE CLAIM CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)*
DI RSUD DR SOEDONO KOTA MADIUN



Oleh:

KRISHANDA RACHMA SETIAWATI
NIM. 101811133212

UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S. KM)
Pada tanggal 15 Agustus 2022

Mengesahkan
Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dekan,

Dr. Santi Martini, dr., M. Kes.
NIP.196609271997022001

Tim Penguji:

- a) Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M. S.
- b) Dr. Djazuly Chalidiyanto, S. KM., M. ARS.
- c) Mochammad Sucahyono, S. KM., M. Kes.

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh:

KRISHANDA RACHMA SETIAWATI
NIM. 101811133212

Surabaya, 18 Agustus 2022

Menyetujui,
Pembimbing,



Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M. ARS.
NIP. 197111081998021001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Muji Sulistyowati S. KM., M. Kes
NIP. 197311151999032002

Ketua Departemen,



Dr. Ratna Dwi Wulandari, S. KM., M. Kes
NIP. 197510181999032002

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Krishanda Rachma Setiawati
NIM : 101811133212
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN DISPUTE CLAIM CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19) DI RSUD DR SOEDONO KOTA MADIUN

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp features a 10,000 Rupiah banknote design with the text '10000', 'METERAN TENPAK', and a serial number '58D5AAJX450965429'.

Krishanda Rachma Setiawati
NIM. 101811133212

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Proposal skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DISPUTE CLAIM CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)* DI RSUD DR SOEDONO KOTA MADIUN”** ini merupakan salah satu persyaratan dalam pengajuan skripsi sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM).

Proposal skripsi ini membahas mengenai adanya dispute klaim COVID-19 di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Kota Madiun. Masalah tersebut mengakibatkan adanya penundaan klaim oleh BPJS Kesehatan sehingga mempengaruhi alur kas rumah sakit. Penelitian akan membahas mengenai faktor yang menyebabkan terjadinya klaim *dispute* dan menganalisis kuat hubungan antar variabel.

Bersama ini pula, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada Bapak Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M. ARS. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, dan pemikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi. Ucapan terimakasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
2. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes. selaku Kepala Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes. selaku Kepala Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
4. Bapak M. Sucahyono, S. KM., M. Kes. selaku wakil direktur bidang perencanaan dan keuangan RSUD dr. Soedono Madiun yang telah bersedia memberikan izin untuk pengambilan data di rumah sakit.
5. Ibu Titi Utami Dewi, SE., M. A. selaku mantan kepala IKPK RSUD dr. Soedono Madiun, Ibu Sujiah, S. AP. selaku kepala IKPK RSUD dr. Soedono, serta Ibu Sulandari S. Kep., Ns. selaku kepala RIK B yang telah bersedia membantu dan memberikan respon yang baik kepada saya dalam penelitian ini.
6. RSUD dr. Soedono Kota Madiun yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
7. Seluruh dosen Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
8. Papa, Mama, Mas Kresna, Adek dan Arsyadian yang selalu mendoakan dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

9. Redina Thara dan Nabila Rahma yang selalu memberikan dukungan dan mendengarkan segala keluhan-kesah, senang, sedih dari awal perkuliahan hingga akhir skripsi ini.
10. Teman-temanku Dhea Tarigan, Arkaine, Ezha dan Fathin yang menjadi teman diskusi dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Sahabat “Hihu” (Raisa, Awa, Naya) yang walaupun tidak menemani secara langsung tetapi selalu siap ditelfon kapan-pun.
12. Teman-teman satu bimbingan “Anak Pak Djaz” (Bella, Diah, Sitha, Salfar) yang telah sama-sama berjuang mulai awal hingga selesainya skripsi ini.
13. Teman masa kecilku, Nabila Ramadhani, yang selalu memberi semangat dan dukungan terhadap kelancaran skripsi saya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik atas segala kebaikan yang diberikan. Penulis harap proposal ini dapat berguna dan penelitian terlaksana dengan baik sehingga dapat berguna baik bagi penulis maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 17 Agustus 2022

Penulis

ABSTRACT

Dispute claims are claims that occur due to a discrepancy or disagreement between BPJS Kesehatan and the hospital. The existence of dispute claims can worsen the hospital's financial condition and affect the hospital's operations. The purpose of this study was to analyze factors related to dispute claim in RSUD dr. Soedono Madiun.

This research is a descriptive analytic study with a cross sectional research design. The data studied are secondary data, namely the Official Report on the Verification Results (BAHV) of BPJS Health to RSUD dr. Soedono obtained from IKPK RSUD dr. Soedono Madiun. The research sample was 272 files, taken based on accidental sampling, in April-July 2021. The data analysis used in this study was univariate and bivariate with the Spearman correlation test.

The results showed that there was no relationship between age and gender with disputed claims. As for the patient's criteria variables ($p=0.001$, $r=0.936$), comorbid diagnosis ($p=0.001$, $r=0.240$), completeness of claim files ($p=0.000$, $r=0.693$), and patient care management ($p=0.009$, $r=0.787$) has a significant relationship to disputed claims.

The conclusion of this study is that age and gender do not have a significant relationship with disputed claims. Patient's criteria had the strongest relationship with dispute claims compared to other variables. The patient's criteria are not in accordance with the provisions due to rapid regulatory changes in only 3 months, causing a difference in perception between homes and BPJS Kesehatan.

Keywords: dispute claim, COVID-19, hospital

ABSTRAK

Klaim *dispute* merupakan klaim yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian atau ketidaksepakatan antara BPJS Kesehatan dengan pihak rumah sakit. Adanya klaim *dispute* dapat memperburuk kondisi keuangan rumah sakit dan mempengaruhi operasional rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor yang berhubungan dengan klaim *dispute* di RSUD dr. Soedono Madiun.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain rancang bangun penelitian *cross sectional*. Data yang diteliti adalah data sekunder yaitu Berita Acara Hasil Verifikasi (BAHV) BPJS Kesehatan kepada RSUD dr. Soedono yang diperoleh dari IKPK RSUD dr. Soedono Madiun. Sampel penelitian sebesar 272 berkas, diambil berdasarkan *accidental sampling* yaitu pada bulan April-Juli 2021. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah univariat dan bivariat dengan uji korelasi Spearman.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan antara usia dan jenis kelamin dengan klaim *dispute*. Sedangkan untuk variabel kriteria peserta ($p = 0,001$, $r = 0,936$), diagnosis komorbid ($p = 0,001$, $r = 0,240$), kelengkapan berkas klaim ($p = 0,000$, $r = 0,693$), dan tatalaksana pelayanan perawatan pasien ($p = 0,009$, $r = 0,787$) memiliki hubungan yang signifikan terhadap klaim *dispute*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah usia dan jenis kelamin tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan klaim *dispute*. Kriteria peserta memiliki hubungan yang paling kuat dengan klaim *dispute* dibandingkan dengan variabel yang lain. Penyebab kriteria tidak sesuai dengan ketentuan dikarenakan perubahan regulasi yang cepat hanya dalam waktu 3 bulan sehingga menyebabkan adanya perbedaan persepsi antara rumah sakit dan BPJS Kesehatan.

Kata kunci : klaim *dispute*, COVID-19, rumah sakit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian	22
1.4.1 Tujuan Umum	22
1.4.2 Tujuan Khusus	22
1.5 Manfaat Penelitian	23
1.5.1 Manfaat bagi peneliti	23
1.5.2 Manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	23
1.5.3 Manfaat bagi Rumah Sakit	24
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 25
2.1 Sistem Jaminan Sosial Nasional	25
2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	27
2.3 Klaim	28
2.3.1 Definisi Klaim	28
2.3.2 Jenis Klaim	28
2.3.3 Klaim Dispute.....	29
2.3.4 Alur Pengajuan Klaim COVID-19	30
2.4 Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)	32
2.5 Rumah Sakit Rujukan COVID-19	33
2.6 Pasien COVID-19.....	34
2.6.1 Batasan Pengertian Pasien COVID-19	34
2.6.2 Kriteria Pasien Rawat Inap	37
2.6.3 Batasan Penjaminan.....	39
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	 42

BAB IV METODE PENELITIAN	44
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	44
4.2 Unit Analisis	44
4.3 Sumber Informasi	44
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
4.5 Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator.....	45
4.6 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	46
 BAB V HASIL PENELITIAN	 48
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soedono Madiun.....	48
5.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan RSUD dr. Soedono Madiun.....	48
5.1.2 Fasilitas Kesehatan RSUD dr. Soedono Madiun.....	49
5.1.3 Sebaran Tempat Tidur RSUD dr. Soedono Madiun.....	50
5.1.4 Ruang Isolasi Khusus (RIK) COVID-19 RSUD dr. Soedono Madiun	51
5.2 Gambaran Umum Pelayanan COVID-19 Rumah Sakit	52
5.2.1 Gambaran Pelayanan Pasien COVID-19.....	53
5.3 Gambaran Instalasi Kerjasama Pembiayaan Kesehatan.....	54
5.3.1 Visi, Misi, dan Tujuan	54
5.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab	54
5.4 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD dr. Soedono Madiun.....	55
5.5 Distribusi Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun	56
5.6 Gambaran Pasien di RSUD dr. Soedono Madiun.....	58
5.6.1 Usia Pasien	55
5.6.2 Jenis Kelamin Pasien.....	56
5.6.3 Kriteria Pasien	59
5.6.4 Diagnosis Komorbid Pasien	62
5.7 Gambaran Prosedur Kerja di RSUD dr. Soedono Madiun.....	64
5.7.1 Kelengkapan Berkas Klaim.....	64
5.7.2 Tatalaksana Pelayanan Perawatan Pasien	66
5.8 Hubungan antara Faktor Pasien dengan Klaim Dispute	67
5.8.1 Hubungan antara Usia Pasien dengan Klaim Dispute.....	67
5.8.2 Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Klaim Dispute.....	68
5.8.3 Hubungan antara Kriteria Pasien dengan Klaim Dispute.....	68
5.8.4 Hubungan antara Diagnosis Komorbid Pasien dengan Klaim Dispute	69
5.9 Hubungan antara Faktor Prosedur Kerja dengan Klaim Dispute	70
5.9.1 Hubungan antara Kelengkapan Berkas dengan Klaim Dispute	70
5.9.2 Hubungan antara Tatalaksana Pelayanan Perawatan Pasien dengan Klaim Dispute	71

BAB VI PEMBAHASAN	73
6.1 Analisis Hubungan antara Usia dengan Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun.....	73
6.2 Analisis Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun	73
6.3 Analisis Hubungan antara Kriteria Pasien dengan Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun	74
6.4 Analisis Hubungan antara Diagnosis Komorbid Pasien dengan Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun	77
6.5 Analisis Hubungan antara Kelengkapan Berkas Klaim dengan Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun	79
6.6 Analisis Hubungan antara Tatalaksana Pelayanan Perawatan Pasien dengan Klaim Dispute di RSUD dr. Soedono Madiun .	82
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	84
7.1 Kesimpulan	84
7.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Laporan Klaim COVID-19 RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2020.....	5
1.2	Laporan Klaim COVID-19 RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	6
4.1	Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator.....	44
5.1	Sebaran Tempat Tidur RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2020.....	49
5.2	Ruang Isolasi Khusus COVID-19 RSUD dr. Soedono Madiun 2022.....	50
5.3	Data Pengajuan Klaim JKN RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	55
5.4	Rekapitulasi Aspek Dispute Klaim COVID-19.....	56
5.5	Distribusi Klaim Dispute RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	56
5.6	Distribusi Usia Pasien COVID-19 di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	57
5.7	Distribusi Jenis Kelamin Pasien COVID-19 di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	58
5.8	Rekapitulasi Aspek Kriteria Pasien COVID-19.....	59
5.9	Kriteria Pasien COVID-19 di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	60
5.10	Rekapitulasi Aspek Diagnosis Komorbid Pasien COVID-19.....	61
5.11	Diagnosis Komorbid Pasien COVID-19 di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	62
5.12	Rekapitulasi Aspek Kelengkapan Berkas COVID-19.....	64
5.13	Kelengkapan Berkas Klaim COVID-19 di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	64
5.14	Rekapitulasi Aspek Tatalaksana Pelayanan Perawatan Pasien COVID-19.....	65
5.15	Tatalaksana Pelayanan Perawatan COVID-19 di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	66
5.16	Hubungan antara usia pasien dengan klaim dispute di RSUD dr. Soedono Tahun 2021.....	66
5.17	Hubungan antara jenis kelamin pasien dengan klaim dispute di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	67

5.18	Hubungan antara kriteria pasien dengan klaim dispute di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	68
5.19	Hubungan antara diagnosis komorbid dengan klaim dispute di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	69
5.20	Hubungan antara kelengkapan berkas dengan klaim dispute di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	70
5.21	Hubungan antara tatalaksana pelayanan dengan klaim dispute di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021.....	70

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Persentase Klaim COVID-19 RSUD dr. Soedono Tahun 2020.....	6
1.2	Persentase Klaim COVID019 RSUD dr. Soedono Tahun 2021.....	7
1.3	Identifikasi Penyebab Masalah.....	10
2.1	Alur Verifikasi Klaim COVID-19.....	32
3.1	Kerangka Konseptual.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Izin Pengambilan Data Awal Fakultas.....	88
2	Izin Penelitian Fakultas.....	89
3	Izin Pengambilan Data Awal Rumah Sakit.....	90
4	Hasil Uji SPSS.....	91

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	=	dan
<	=	kurang dari
≥	=	lebih dari sama dengan
%	=	persen
IX	=	sembilan

Daftar Singkatan

r	=	<i>correlation coefficient</i>
p	=	nilai signifikan
n	=	jumlah sampel
Rp	=	rupiah
RSUD	=	Rumah Sakit Umum Daerah
dr.	=	dokter
COVID-19	=	<i>Coronoa Virus Disease 2019</i>
KMK	=	Keputusan Menteri Kesehatan
MENKES	=	Menteri Kesehatan
KEMENKES	=	Kementerian Kesehatan
RI	=	Republik Indonesia
PHEIC	=	<i>Public Health Emergency International Concern</i>
WHO	=	<i>World Health Organization</i>
RDT-Ag	=	<i>Rapid Diagnostic Test Antigen</i>
RT-PCR	=	<i>Real Time Polymerase Chain Reaction</i>
qRT-PCR	=	<i>Quantitative Reverse Transcription Polymerase Chain Reaction</i>
IKPK	=	Instalasi Kerjasama dan Pembiayaan Kesehatan
ICU	=	<i>Intensive Care Unit</i>
PICU	=	<i>Pediatric Intensive Care Unit</i>
NICU	=	<i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
ICCU	=	<i>Intensive Coronary Care Unit</i>
HCU	=	<i>High Care Unit</i>
IGD	=	Instalasi Gawat Darurat
SPO	=	Standar Prosedur Operasional
PONEK	=	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif
DPJP	=	Dokter Penanggung Jawab Pasien
RITL	=	Rawat Inap Tingkat Lanjut
RJTL	=	Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
ODP	=	Orang Dalam Pemantauan
PDP	=	Pasien Dalam Pengawasan
SK	=	Surat Keputusan
SE	=	Surat Edaran

DOA	=	<i>Death on Arrival</i>
PE	=	Penyelidikan Epidemiologi
JKN	=	Jaminan Kesehatan Nasional
NAAT	=	<i>Nucleic Acid Amplification Test</i>
RIK	=	Ruang Isolasi Khusus
PERSI	=	Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
MoU	=	<i>Memorandum of Understanding</i>