



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**ANALISIS PENGELOLAAN KLAIM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DENGAN PENDEKATAN *BUSSINESS PROCESS
REENGINEERING*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG**

WURI HARNANING

2014 – 01 – 014

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN KESEHATAN RUMAH SAKIT
JAKARTA
SEPTEMBER 2015**



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**ANALISIS PENGELOLAAN KLAIM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DENGAN PENDEKATAN *BUSSINESS PROCESS
REENGINEERING*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG**

Tesis

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)**

WURI HARNANING

2014 – 01 – 014

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN KESEHATAN RUMAH SAKIT
JAKARTA
2015**

Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama / Nim : Wuri Harnaning / 2014 – 01 – 014

Judul Tesis : Analisis Pengelolaan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dengan Pendekatan *Bussiness Process Reengineering* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa:

Tesis yang saya buat bukan tesis yang pernah diajukan di suatu perguruan tinggi manapun kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini ada dalam referensi.

Apabila terbukti bahwa pernyataan saya di atas tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi berupa sanksi yang berlaku pada Universitas, termasuk dibatalkan gelar Magister Manajemen saya.

Jakarta, 19 September 2015

Yang menyatakan

(Wuri Harnaning)

Nim: 2014 – 01 - 014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir (Tesis) diajukan oleh:

Nama : Wuri Harnaning

Nim : 2014 – 01 – 014

Judul Tesis : Analisis Pengelolaan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dengan Pendekatan *Business Process Reengineering* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Kesehatan Rumah Sakit Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS ESA UNGGUL.

Dewan Penguji

1. KPS : Dr. Tantri Yanuar R. Syah, SE., MSM. (_____)
2. Pembimbing : Dr. Tantri Yanuar R. Syah, SE., MSM. (_____)
3. Penguji : Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM., MHA. (_____)
4. Penguji : Dr. Ir. Novi Erni, MM. (_____)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 September 2015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“ANALISIS PENGELOLAAN KLAIM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN *BUSSINESS PROCESS REENGINEERING* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG“**, yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata dua (S-2) Magister Manajemen, pada Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA., selaku Rektor Universitas Esa Unggul;
2. Dr. M. F. Arrozi A, SE., M.Si., Akt., Selaku Dekan Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul.
3. Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE., MSM., selaku Kepala Jurusan Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul;
4. dr. Ediansyah, MARS. selaku Direktur RS Annisa Kota Tangerang, yang telah bersedia memberi kontribusi dan tidak pelit memberikan ilmu serta pengalamannya dalam menangani RS Annisa yang bekerja sama dengan BPJS dan memperoleh *surplus*,
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan Tesis ini dan selama kuliah;
6. dr. H. AYG. Wibisono, M.Kes., selaku Direktur RSUD Kota Tangerang, yang telah mendukung dan memberikan keleluasaan dalam penelitian ini;
7. Seluruh Pihak RSUD Kota Tangerang, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu terlaksananya penelitian ini;
8. Kedua orang tua, AKBP (purn) Wakiman, dan Hj. Mudjiati, S.Pd yang telah memberikan dorongan serta doa;
9. Barra Purnama Pradja, M.T.I., suami yang selalu mendukung dan

memberikan semangat dalam menyelesaikan studi;

10. Anakku Yazid Morra Herjuno Praja yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat;
11. Adik-adikku Ikhsan Kamandanu, ST, dr. Kurniadi Wirandhani, Drg. Riyriy Hendriastuti dan dr. Susilowati yang selalu memberikan semangat;
12. Kedua sahabat, dr. Hj. Lulik Sri Adarini dan dr. Dini Anggraeni, yang selalu saling mendukung dan memberikan semangat guna terlaksananya penelitian ini,
13. Teman-teman Mahasiswa Mahasiswi di Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Angkatan 50 atas kebersamaan, bantuan, dan dorongannya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini;
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan proposal penelitian ini.

Jakarta, 25 September 2015

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS ESA UNGGUL, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wuri Harnaning
NIM : 2014 – 01 – 014
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tugas Akhir (Tesis)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UNIVERSITAS ESA UNGGUL **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengelolaan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dengan Pendekatan *Bussiness Process Reengineering* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UNIVERSITAS ESA UNGGUL berhak menyimpan, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir 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: 25 September 2015
Yang menyatakan

(Wuri Harnaning)

ABSTRAK

Nama : Wuri Harnaning
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Analisis Pengelolaan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dengan Pendekatan *Bussiness Process Reengineering* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sebagai tindak lanjut dari pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk pembiayaan kesehatan masyarakat Indonesia. Untuk itu, dalam rangka memahami dengan jelas dan lengkap sistem kesehatan maka perlu dipahami pula subsistem pembiayaan kesehatan. Namun kenyataannya unit cost rumah sakit lebih tinggi daripada tarif BPJS sehingga menimbulkan selisih pendapatan bagi rumah sakit pemerintah.

Metode penelitian ini menggunakan *depth interview* yang merupakan metode kualitatif.

Rekayasa ulang proses bisnis menggunakan metodologi terbaru yaitu *revision*. Dari hasil penelitian ini, peneliti menemukan adanya dampak pada pendapatan di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia terutama dalam proses pengelolaan kaim BPJS. Terlihat dari perbedaan selisih yang terjadi antara tarif Perwal yang digunakan oleh rumah sakit umum daerah dengan tarif INA CBGs yang digunakan oleh BPJS. Diperlukannya *clinical pathway*, membuat Tim *Casemix*, dan mengubah alur klaim dalam rangka meminimalkan selisih yang terjadi tersebut..

Kata Kunci: Alur Klaim BPJS, BPJS, *Business Proses Reengineering*, *Clinical Pathway*, Tim *Casemix*,

ABSTRACT

Name : Wuri Harnaning
Study Program : Management Magister
Title : Claim Management Analysis of the Social Security Agency (BPJS) in Health with Business Process Reengineering at Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

Social Security Agency (BPJS) program in health as a follow up of the National Health Insurance (JKN) aims at financing the health of Indonesian society. Therefore, in order to clearly and completely understand health system, health financing subsystems needs to be comprehended as well. But in fact, the hospital unit cost is higher than the BPJS rates lead to the difference in revenue for the government hospital.

This research applied depth interview method which is a qualitative method. To reach the research objective, re-engineering of business processes was implemented by using the latest methodology namely revision.

From the research result, the researcher found an impact on revenue in one of district general hospitals in Indonesia, especially in the management process of BPJS claim. It was proved from the difference that arised from the difference between the Perwal rates used by general hospital and CBGs INA rates used by BPJS. To minimize the difference, clinical pathway is needed by making casemix team and changing the plot of the claims

Key words: BPJS Claim flow, BPJS, Business Proses Reengineering, Clinical Pathway, Team Casemix

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Penelitian	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Rumah Sakit	8
2.2. Pasien	9
2.3. Asuransi Kesehatan	10
2.3.1. Definisi Asuransi Kesehatan	10
2.3.2. Prinsip Asuransi Kesehatan	11
2.3.3. Bentuk-bentuk Asuransi Kesehatan	12
2.3.4. Manajemen Klaim	13
2.4. BPJS	20
2.4.1. Visi BPJS	21
2.4.2. Misi BPJS	21
2.4.3. Peserta BPJS	22
2.4.4. Manfaat BPJS	23
2.5. <i>Clinical Pathway</i>	24
2.6. <i>National Casemix Center (NCC)</i>	31
2.7. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	32
2.7.1. Jenis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	33
2.7.2. Manfaat Sistem Informasi rumah Sakit	34
2.7.3. Fungsi SIMRS	35
2.8. Verifikator	36
2.9. <i>Coder</i>	38
2.10. Rekayasa Ulang Proses Bisnis	38
2.11. <i>Unit Cost</i>	47
2.12. Peraturan Walikota tentang Tarif RSUD Kota Tangerang	49
BAB III	57
METODE PENELITIAN	57
3.1. Unit Analisa dan Pengumpulan Data	57

3.1.1. Unit Analisa	57
3.1.2. Pengumpulan Data.....	58
3.2. <i>Construct Validity</i>	61
3.3. <i>Content Validity</i>	63
3.3.1. <i>Expert Ratings</i>	63
3.4. <i>Internal Validity</i>	63
3.4.1. <i>Triangulation</i>	64
3.5. <i>External Validity</i>	64
3.5.1. <i>Thick description</i>	64
3.6. <i>Reliability</i>	65
3.6.1. <i>Case Study Protocol</i>	65
3.6.2. <i>Inter-rater</i>	65
3.6.3. <i>Thick Description</i>	65
BAB IV	67
GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	67
4.1. Tujuan Rumah Sakit	67
4.1.1. Tujuan Umum.....	67
4.1.2. Tujuan Khusus	67
4.2. Keadaan Geografi Kota Tangerang	69
4.2.1. Luas dan batas wilayah.....	69
4.3. Fasilitas Kesehatan di Kota Tangerang	70
4.3.1. Rumah Sakit	70
4.3.2. Keadaan Umum RSUD Kota Tangerang.....	71
BAB V.....	91
HASIL WAWANCARA.....	91
5.1. <i>Clinical pathway</i>	91
5.2. <i>Unit Cost</i>	95
5.3. Sumber Daya Manusia.....	96
5.4. Infrastruktur TI	99
5.5. Gambaran RS Annisa sebagai <i>benchmarking</i>	108
5.5.1. Visi dan Misi	109
5.5.2. Falsafah dan Motto	109
BAB VI	115
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	115
6.1. Permulaan	119
6.1.1. Pembentukan Visi Rekayasa Ulang.....	119
6.1.2. Pembentukan Tim Rekayasa Ulang.....	119
6.2. Pembentukan Visi.....	120
6.3. Menganalisa proses yang terjadi.....	121
6.4. Mendesain ulang proses yang terjadi.....	123
6.5. Cetak biru rekayasa ulang.....	123
6.6. Pelaksanaan Implementasi Rekayasa Ulang.....	125
6.7. Pengawasan Implementasi	126
BAB VII.....	128
REKOMENDASI.....	128
7.1. Langkah-langkah Pembuatan <i>Clinical Pathway</i>	128
7.2. Membuat Tim <i>Casemix</i>	134
7.3. Mengubah Alur Klaim di RSUD Kota Tangerang	134

BAB VIII.....	136
PENUTUP.....	136
8.1. Kesimpulan.....	136
8.2. Keterbatasan Penelitian	137
8.3. Saran untuk penelitian selanjutnya	137
DAFTAR PUSTAKA	139
Lampiran A <i>Pilot interview</i>	142
Lampiran B Jadwal penelitian	143
Lampiran C Daftar Nama yang diwawancara	144
Lampiran D Daftar Pertanyaan.....	146
Lampiran E Hasil Wawancara	149
Direktur RSUD Kota Tangerang	149
Kabag TU RSUD Kota Tangerang.....	151
Ketua Komite Medik RSUD Kota Tangerang.....	153
Kabid Pelayanan Medik dan Keperawatan.....	156
Kabid Perencanaan RSUD Kota Tangerang.....	157
SMF Jantung RSUD Kota Tangerang	158
Kepala Instalasi Rawat Inap	159
Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Kota Tangerang.....	160
Verifikator RSUD Kota Tangerang.....	163
Coder RSUD Kota Tangerang.....	165
Staff TI.....	166
Lampiran F Daftar Singkatan.....	167