



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**GAMBARAN KLAIM BERMASALAH GAKIN DAN SKTM  
DKI JAKARTA PADA PELAYANAN RAWAT INAP  
DI RSUD PASAR REBO JAKARTA TAHUN 2008**

**SKRIPSI**

**YEL MAHESA  
NPM 1005001889**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DEPOK  
JULI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**GAMBARAN KLAIM BERMASALAH GAKIN SKTM  
DKI JAKARTA PADA PELAYANAN RAWAT INAP  
DI RSUD PASAR REBO JAKARTA TAHUN 2008**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**YEL MAHESA  
NPM 1005001889**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DEPOK  
JULI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Yel Mahesa

NPM : 1005001889

Tanda Tangan :

Tanggal : 2 Juli 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Yel Mahesa  
NPM : 1005001889  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1-Reguler)  
Judul Skripsi : Gambaran Klaim Bermasalah Gakin & SKTM  
Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasar Rebo  
Tahun 2008

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program S1-Reguler, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ede Surya Darmawan, SKM, MDM ( )

Penguji : Vetty Yulianty, S.Si, MPH ( )

Penguji : Eny Rochaeni, SKM, MARS ( )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 2 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ede Surya Darmawan, SKM, MDM , selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan penelitian.
2. Ibu Vetty Yulianty, S.Si, MPH, selaku dosen penguji dari Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UI.
3. Ibu Ennie Rochaeni, SKM, MARS, selaku penguji dari RSUD Pasar Rebo Jakarta.
4. Bu Wike, Mba Dwi, dan Mas Ibnu, atas bantuannya selama proses pengambilan data.
5. Mba Lia, Dr Sunarti, Mas Saloko, Mba Dian, Mba Lia Alin, Mas Ari, Mas Adi...esa akan main terus ke RS Pasar Rebo ‘-‘
6. Orang Tua Penulis, papa dan mama ku tercinta, *d’best parents*...tanpa mama & papa..esa bukanlah siapa-siapa...ucapan terima kasih tidak cukup membalas semuanya...*i really love u..mom&dad* ^.^, serta kedua abang ku tersayang bang iib & bang ibal, abang tergotil, aneh, sekaligus perhatian...esa bangga punya 2 abang seperti kalian...*tenqzz brotha* ^.-
7. Keluarga ceria sedih akun biaya (para *Camentoz*)...Rizka (anti pecah, anti gores, *portable*...^^ kata2 muw ga akan aqu lupa...*bukan manusia yang menentukan hidup manusia lainnya* ^.-), Dini (bimbingan bareng lo serasa ga lagi bikin skripsi...tapi ngelawak..”kata siapa??”), Ratih (*granpha sitter*... slalu memberi *support* padahal dy sendiri lg kelabakan ^.^), Dhieje (tmen curhat gebetan ^.^...skripsi lanjut...gebetan juga lanjutttt...hehehe), Novi (tempat mencari wangsit...vi menguatkan esa disaat sa berada

dipersimpangan...cieee bahasanya), mommy Vilda (makasiy ma bisikan doanya..luv u mamah ^.^), Panda\_Anggi (*tenqyuww* utang pulsanya...), Papa Fadhli (cepatan nyusul jd Susu Kental Manis...)...Satu hal yang tak pernah kusesali berada disini..aku menemukan harta ku yang berharga..*it's our friendship* ^.^

8. Langgeng Community....Katy (tmen sekasur seperketiakan heheh..kapan2 qta tidur dikoridor lagi,,*tenqz honney* buat *support*-na), Tika (tempat berkeluh kesah quw...gaya sensual muw bkin mata quw melek terus buat ngerjain skripsi heheh), Mba Egi (mba paling gokil & memalukan...pembina...aquw sudah jadi sarjana..^.), Tiwi (si bacang...adek kecilquw...*tenqz* ya *sist* uda nemenin ke Dinkes), Meity (ketua genk nero..lapor ketua...skripsi sudah selesai..), Melan (*melandro*...teriakan SMANGAT-muw setiap quw pergi bimbingan benar2 mbuatquw smangat ^.), Lindra (*Dono Kasino Lindro*...paling serius dengerin curhatan quw...Lindro..smangat ngerjain programnya ^.), Rika (makasiy beibhh nemenin aquw bgadang semaleman), Mba Ana (mba quw paling kemayu dan perhatian ^.), K Fandi (spesialis *printer*, tinta, dan bagan2 skripsi..hehee *sorry* ya kak sering ngerepotin ^.-)
9. Teman satu bimbingan...Etha, Fita, Ari, K Ria, K Wiwi, K Nani, K Yossy... ku tunggu di Balairung,,Temen seperjuangan eni, K Ara, Ninis...cieeee...Susu kental Manis...hehhe.. Tmen2 bithuwcom, *luvly sista* ka Manyun, *and someone special* ^.^
10. Dan pihak-pihak yang ga bisa sa sebutin satu persatu... nama kalian akan selalu tertulis di hati quw yang terdalam ^^

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Juli 2009

Penulis,

Yel Mahesa

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

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yel Mahesa  
NPM : 1005001889  
Program Studi : S1-Reguler  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis karya : Skripsi

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

Gambaran Klaim Bermasalah Gakin & SKTM Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasar Rebo Tahun 2008

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 : Depok

Pada tanggal : 2 Juli 2009

Yang menyatakan

( Yel Mahesa )

## ABSTRAK

Nama : Yel Mahesa  
Program Studi : S1-Reguler  
Judul : Gambaran Klaim Bermasalah Gakin & SKTM Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasar Rebo Tahun 2008

Skripsi ini membahas klaim bermasalah Gakin & SKTM DKI Jakarta pada pelayanan rawat inap di RSUD Pasar Rebo tahun 2008 berdasarkan kelengkapan administrasi klaim, pengecualian, batasan biaya, batasan waktu pengajuan, dan ketidakwajaran klaim. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran klaim bermasalah Gakin & SKTM DKI Jakarta pada pelayanan rawat inap di RSUD Pasar Rebo tahun 2008. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian didapatkan bahwa penyebab klaim bermasalah Gakin & SKTM dikarenakan ketidaklengkapan administrasi klaim, pengecualian pelayanan, dan batasan biaya. Saran penulis yaitu mengoptimalkan verifikasi berkas di unit Piutang, melakukan koordinasi dengan pengelola Gakin SKTM rumah sakit terkait batasan biaya, melakukan sosialisasi batas pelayanan dan batas biaya yang ditanggung, membekali unit-unit yang terkait pelayanan rawat inap pasien Gakin SKTM dengan juklak juknis Gakin SKTM, melakukan pertemuan antara pihak rumah sakit dengan Dinas Kesehatan, serta analisis kebutuhan SDM di unit piutang.

Kata kunci :  
Klaim bermasalah, Gakin SKTM, rawat inap



## ABSTRACT

Name : Yel Mahesa  
Study Program : Undergraduate (Regular)  
Title : Description of DKI Jakarta Gakin and SKTM claim problem at Inpatient Department of Pasar Rebo District General Hospital 2008

The focus of this thesis is about DKI Jakarta Gakin and SKTM claim problem at Inpatient Department of Pasar Rebo District General Hospital 2008, based on accomplishment of claim administration, exclusion, cost limit, time limit, and unappropriate claim. The objection of this research is understanding the description of DKI Jakarta Gakin and SKTM claim problem at Inpatient Department of Pasar Rebo District General Hospital 2008. This research is quantitative with cross sectional method. Result of research shows that the causes of claim problem are accomplishment of claim administration, exclusion, and cost limit. Author's suggestions are optimizing claim verification; coordinating of hospital Gakin and SKTM management for cost limitation; announcing service limit and cost limit that are covered; giving standard operating procedure of Gakin SKTM for inpatient department; coordinating between the hospital and Jakarta Health Provincial Office; and calculating the number of employee needs in the unit.

Keywords :  
Claim problem, Gakin SKTM, inpatient department

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR DIAGRAM .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Definisi Rawat Inap .....	7
2.2 Klaim.....	9
2.2.1 Administrasi Klaim.....	10
2.2.2 Prosesi Klaim.....	12
2.2.3 Klaim <i>Fraud</i> dan <i>Abuse</i> .....	16
2.3 JPK-Gakin .....	17
2.3.1 Kebijakan Pembiayaan Kesehatan JPK-Gakin.....	19
2.3.2 Prosedur Pelayanan Rawat Inap JPK-Gakin .....	19
2.3.3 Prosedur Pembiayaan .....	21
2.4 Kerangka Teori .....	23
<b>3. GAMBARAN UMUM RSUD PASAR REBO .....</b>	<b>25</b>
3.1 Latar Belakang, Sejarah, dan Transformasi RS Pasar Rebo .....	25
3.2 Lokasi RSUD Pasar Rebo .....	26
3.3 Visi, Misi, Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Strategi Mutu, dan Arah Pengembangan RSUD Sakit Pasar Rebo .....	26
3.4 Ketenagaan RSUD Pasar Rebo .....	27
3.5 Struktur Organisasi RSUD Pasar Rebo .....	28
3.6 Sarana, Prasarana dan Fasilitas RSUD Pasar Rebo .....	35
3.7 Fasilitas Pelayanan dan Kinerja Pelayanan RSUD Pasar Rebo....	36
3.8 Keuangan RSUD Pasar Rebo .....	44
<b>4. KERANGKA KONSEP &amp; DEFINISI OPERASIONAL .....</b>	<b>45</b>
4.1 Kerangka Konsep .....	45
4.2 Definisi Operasional .....	46
<b>5. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
5.1 Desain Penelitian .....	48

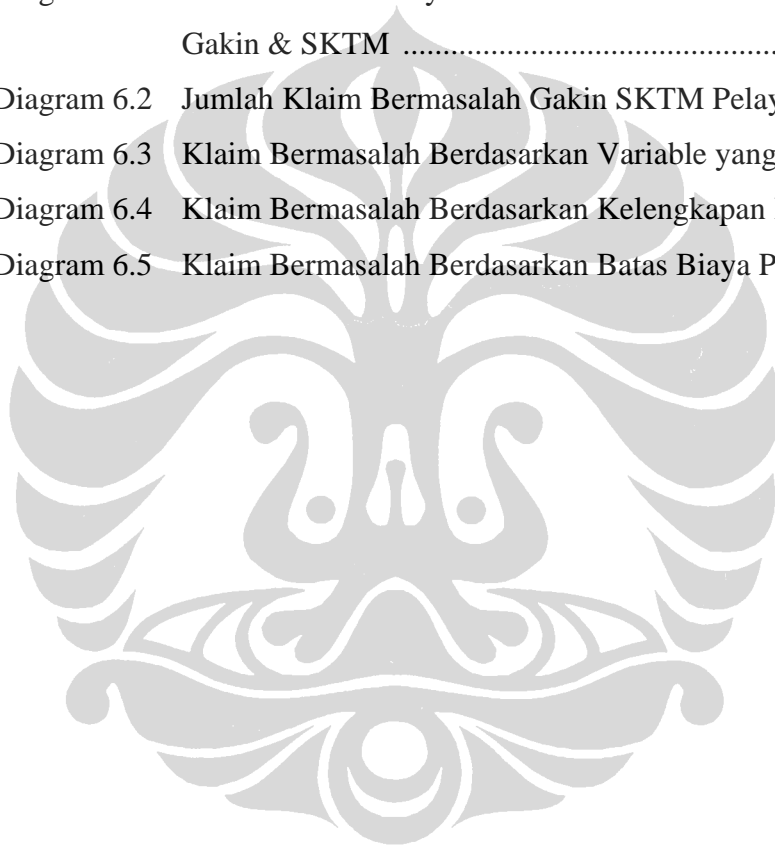
5.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
5.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
5.4	Jenis dan Sumber Data .....	48
5.5	Teknik Pengumpulan Data .....	48
5.6	Pengolahan dan Analisa Data .....	49
5.7	Penyajian Data .....	49
<b>6.</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
6.1	Klaim Gakin SKTM .....	50
6.2	Klaim Bermasalah Gakin SKTM Rawat Inap .....	51
6.3	Klaim Bermasalah Berdasarkan Kelengkapan Klaim Rawat Inap .....	53
6.4	Klaim Bermasalah Berdasarkan Pengecualian .....	55
6.5	Klaim Bermasalah Berdasarkan Batasan Biaya Pelayanan .....	57
6.6	Klaim Bermasalah Berdasarkan Batasan Waktu .....	59
6.7	Klaim Bermasalah Berdasarkan Kewajaran Klaim .....	60
<b>7.</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
7.1	Keterbatasan Penelitian .....	61
7.2	Klaim Bermasalah Berdasarkan Kelengkapan Klaim Rawat Inap .....	61
7.3	Klaim Bermasalah Berdasarkan Pengecualian .....	63
7.4	Klaim Bermasalah Berdasarkan Batasan Biaya Pelayanan ... ..	64
7.5	Klaim Bermasalah Berdasarkan Batasan Waktu .....	66
7.6	Klaim Bermasalah Berdasarkan Kewajaran Klaim .....	67
<b>8.</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>69</b>
8.1	Kesimpulan .....	69
8.2	Saran .....	69
<b>Daftar Pustaka</b>		
<b>Lampiran</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah RS yang Melayani Program Gakin SKTM .....	2
Tabel 3.1	Transformasi RSUD Pasar Rebo .....	26
Tabel 3.2	Jumlah Kunjungan Gawat Darurat .....	36
Tabel 3.3	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan .....	39
Tabel 3.4	Komposisi Ruang Rawat .....	39
Tabel 3.5	Jumlah Kunjungan Rawat Inap .....	42
Tabel 3.6	Indikator Rawat Inap .....	42
Tabel 3.7	Keuangan RSUD Pasar Rebo .....	44
Tabel 6.1	Jumlah Klaim Pelayanan Rawat Jalan & Rawat Inap Gakin SKTM Tahun 2008 .....	50
Tabel 6.2	Klaim Bermasalah Rawat Inap Pelayanan Rawat Inap Pasien Gakin & SKTM .....	51
Tabel 6.3	Jumlah Klaim Bermasalah beserta Nilai Rupiahnya Berdasarkan Variable yang Mempengaruhi .....	52
Tabel 6.4	Klaim Bermasalah Gakin SKTM Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kelengkapan Klaim .....	54
Tabel 6.5	Klaim Bermasalah Gakin SKTM Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Pengecualian .....	56
Tabel 6.6	Klaim Bermasalah Gakin SKTM Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Batas Pelayanan .....	57
Tabel 6.7	Penerimaan Klaim Rumah Sakit Oleh Dinas Kesehatan ....	59

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Kunjungan Gakin SKTM Tahun 2006-2008 .....	3
Diagram 1.2	Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap Gakin SKTM .....	4
Diagram 1.3	Tagihan Rawat Jalan dan Rawat Inap Gakin SKTM .....	4
Diagram 6.1	Jumlah Klaim Pelayanan Rawat Jalan & Rawat Inap Pasien Gakin & SKTM .....	51
Diagram 6.2	Jumlah Klaim Bermasalah Gakin SKTM Pelayanan Ranap	52
Diagram 6.3	Klaim Bermasalah Berdasarkan Variable yang Mempengaruhi	53
Diagram 6.4	Klaim Bermasalah Berdasarkan Kelengkapan Klaim .....	55
Diagram 6.5	Klaim Bermasalah Berdasarkan Batas Biaya Pelayanan ....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Instrumen Penelitian/ Tabel Hasil Review Data Sukender
- Lampiran 2 Rekapitulasi Tagihan Gakin SKTM Tahun 2007
- Lampiran 3 Rekapitulasi Tagihan Gakin SKTM Tahun 2008
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Katastropik
- Lampiran 5 Form Permintaan Pemeriksaan Radiologi
- Lampiran 6 Form Permintaan Pemeriksaan Lab

