

**ANALISIS KINERJA ADMINISTRATOR BPJS DALAM  
MENYELESAIKAN PENGAJUAN KLAIM BPJS  
KESEHATAN PADA PELAYANAN RAWAT  
JALAN (STUDI DI RUMAH SAKIT  
SARI MULIA)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
IKRIMA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/ 1443 H**

**ANALISIS KINERJA ADMINISTRATOR BPJS DALAM  
MENYELESAIKAN PENGAJUAN KLAIM BPJS  
KESEHATAN PADA PELAYANAN RAWAT  
JALAN (STUDI DI RUMAH SAKIT  
SARI MULIA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :  
Ikrima  
180105030146**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ikrima  
NIM : 180105030146  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 09 Maret 2000  
Jurusan : Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Ikrima

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kinerja Administrator BPJS dalam  
Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan  
pada Pelayanan Rawat Jalan  
(Studi di Rumah Sakit Sari Mulia)

Ditulis oleh : Ikrima  
N I M : 180105030146  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Asuransi Syariah  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 09 Maret 2000  
Alamat : JL. Banyuur Dalam RT.041 RW.003 Kel. Basirih

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya  
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Mengetahui

Banjarmasin, 27 Juni 2022

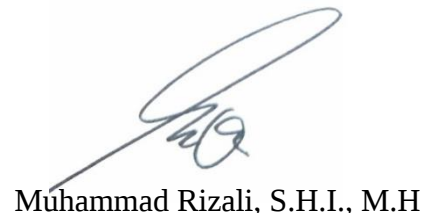
Ketua Penguji Prodi Asuransi Syariah  
Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing



Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I

NIP. 198109212008011008



Muhammad Rizali, S.H.I., M.H

NIP. 198601162011011012

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Administrator BPJS dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan (Studi di Rumah Sakit Sari Mulia)”, ditulis oleh Ikrima, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 85,3 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 196304171991021001

## Tim Penguji

| Nama                                         | Tanda Tangan |
|----------------------------------------------|--------------|
| 1. H. Badrian, M.Ag.<br>(Ketua)              | 1.           |
| 2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.<br>(Anggota) | 2.           |
| 3. Muhammad Rizali, M.H.<br>(Anggota)        | 3.           |
| 4. Rimayanti, S.E., M.M.<br>(Anggota)        | 4.           |

## ABSTRAK

**Ikrima.** 2022. *Analisis Kinerja Administrator BPJS dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan (Studi di Rumah Sakit Sari Mulia)*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, S.H.I., M.H.

**Kata Kunci:** Kinerja, Administrator BPJS, Pengajuan Klaim, Pelayanan Rawat Jalan.

Pengajuan klaim oleh fasilitas kesehatan pada prosesnya tidak dapat dipisahkan dari pengaruh yang sangat besar dari administrator BPJS rumah sakit yang bertindak dalam menjalankan sistem dalam pengajuan klaim. Mengingat pentingnya pengembalian dana kepada rumah sakit dengan banyaknya pasien pada pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan mutu hingga mendorong efektifitas, efisiensi serta layanan berorientasi pasien BPJS Kesehatan sebagai asuransi sosial yang wajib dimiliki oleh penduduk di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja Administrator BPJS Rumah Sakit Sari Mulia dan mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan pengajuan klaim pada pelayanan rawat jalan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data yang didapatkan dengan wawancara kepada seorang informan dan 2 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Administrator BPJS Rumah Sakit Sari Mulia dalam menyelesaikan pengajuan klaim pada pelayanan rawat jalan sudah baik berdasarkan indikator efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, dan keselamatan. Kendala yang dihadapi berkaitan dengan kendala eksternal yaitu melengkapi berkas pengajuan klaim dan sistem komputerisasi Rumah Sakit.

## **MOTTO**

"Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."  
(QS Al-Baqarah:153)

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya).” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (QS. Al-Mujadillah: 11)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyariah: 6)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa  
Karya yang sederhana ini untuk:

Saya sendiri,  
Nenek, Bapak dan Ibu tercinta,  
Adik-Adikku tersayang,

yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang  
yang tulus dan tiada ternilai besarnya  
Terima kasih.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan          |
| ب          | ba   | B                  | be                          |
| ت          | ta'  | T                  | te                          |
| ث          | sa'  | ṡ                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | jim  | J                  | je                          |
| ح          | ha'  | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | kha' | Kh                 | ka dan ha                   |
| د          | dal  | D                  | de                          |
| ذ          | zal  | ẓ                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | ra'  | R                  | er                          |
| ز          | zai  | Z                  | zet                         |
| س          | sin  | S                  | es                          |
| ش          | syin | Sy                 | es dan ye                   |
| ص          | ṣad  | ṣ                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | ḍaḍ  | ḍ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭa'  | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | ẓa'  | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | 'ain | ‘                  | koma terbalik di atas       |
| غ          | gain | G                  | ge                          |
| ف          | fa'  | F                  | ef                          |
| ق          | qaf  | Q                  | qi                          |
| ك          | kaf  | K                  | ka                          |
| ل          | lam  | L                  | 'el                         |

|   |        |    |          |
|---|--------|----|----------|
| م | mim    | M  | ‘em      |
| ن | nun    | N  | ‘en      |
| و | waw    | W  | we       |
| ه | ha’    | H  | ha       |
| ء | hamzah | ◌ْ | apostrof |
| ي | ya’    | Y  | ye       |

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

|            |         |                   |
|------------|---------|-------------------|
| مُتَكَبِّر | ditulis | <i>mutakabbir</i> |
| الْقُدُّوس | ditulis | <i>al-quḍūs</i>   |

## III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

|           |         |                 |
|-----------|---------|-----------------|
| جَامِعَة  | ditulis | <i>jāmi’ah</i>  |
| مَكْتَبَة | ditulis | <i>maktabah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

|                          |         |                               |
|--------------------------|---------|-------------------------------|
| المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَة | ditulis | <i>al-maktabah al-jamīlah</i> |
|--------------------------|---------|-------------------------------|

## IV. Vokal pendek

|        |        |         |                |
|--------|--------|---------|----------------|
| اَ     | Fathah | ditulis | a              |
| إِ     | Kasrah | ditulis | i              |
| أُ     | Dammah | ditulis | u              |
| شَكَرَ | Fathah | ditulis | <i>syakara</i> |
| قَرَأَ | Kasrah | ditulis | <i>quri’a</i>  |

|      |        |         |                |
|------|--------|---------|----------------|
| ينطق | Dammah | ditulis | <i>yanṭiqu</i> |
|------|--------|---------|----------------|

## V. Vokal panjang

|   |                           |                    |                             |
|---|---------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 1 | fathah + alif<br>كاملة    | ditulis<br>ditulis | $\bar{a}$<br><i>kāmilah</i> |
| 2 | fathah + ya mati<br>صلى   | ditulis<br>ditulis | $\bar{a}$<br><i>ṣallā</i>   |
| 3 | kasrah + ya mati<br>شديد  | ditulis<br>ditulis | $\bar{i}$<br><i>syadīd</i>  |
| 4 | dammah + wawu mati<br>صدر | ditulis<br>ditulis | $\bar{u}$<br><i>ṣudūr</i>   |

## VI. Vokal rangkap

|   |                                         |                    |                                      |
|---|-----------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|
| 1 | fathah + ya mati<br>رويد                | ditulis<br>ditulis | ai<br><i>ruwaidun</i>                |
| 2 | fathah + wawu mati<br>وفرعون ذي الأوتاد | ditulis<br>ditulis | au<br><i>wa fir'auna ḏi al-autād</i> |

## VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

|                |         |                                |
|----------------|---------|--------------------------------|
| أأنتم أشد خلقا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|----------------|---------|--------------------------------|

## VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| القران | ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| الكتاب | ditulis | <i>al-kitāb</i>  |

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di *idgamkan*

|         |         |                   |
|---------|---------|-------------------|
| الصبح   | ditulis | <i>aṣ-ṣubḥu</i>   |
| الساهرة | ditulis | <i>as-sāhirah</i> |

## IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

|             |         |                           |
|-------------|---------|---------------------------|
| بر الوالدين | Ditulis | <i>birru al-wālidaini</i> |
| إذا الشمس   | Ditulis | <i>Iza asy-syamsu</i>     |

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Administrator BPJS dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan (Studi di Rumah Sakit Sari Mulia)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I., dan Elida Mahriani, S.E.I., M.M., selaku ketua dan sekretaris program studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Rizali, S.H.I., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Pihak Rumah Sakit Sari Mulia selaku lembaga riset yang memberikan izin dalam pelaksanaan riset.
7. Nenek, Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Teman-Teman yang membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 30 Juni 2022

Penulis,

(Ikrima)

## DAFTAR ISI

|                                                                              |                              |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                          | i                            |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....                                            | ii                           |
| PERSETUJUAN.....                                                             | iii                          |
| PENGESAHAN .....                                                             | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK .....                                                                | v                            |
| MOTTO .....                                                                  | vi                           |
| PERSEMBAHAN.....                                                             | vii                          |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....                                   | viii                         |
| KATA PENGANTAR.....                                                          | xii                          |
| DAFTAR ISI.....                                                              | xiv                          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                               | <b>1</b>                     |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                              | 1                            |
| B. Rumusan Masalah.....                                                      | 7                            |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                   | 8                            |
| D. Kegunaan Penelitian .....                                                 | 8                            |
| E. Definisi Operasional .....                                                | 9                            |
| F. Penelitian Terdahulu .....                                                | 11                           |
| G. Sistematika Pembahasan.....                                               | 13                           |
| <b>BAB II KINERJA, KENDALA, PENGAJUAN KLAIM RUMAH SAKIT...16</b>             |                              |
| A. Kinerja.....                                                              | 16                           |
| 1. Definisi Kinerja .....                                                    | 16                           |
| 2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja.....                               | 16                           |
| 3. Kualitas Kinerja Mendurut Pandangan SDI .....                             | 18                           |
| 4. Ukuran Indikator Kinerja .....                                            | 19                           |
| B. Kendala .....                                                             | 21                           |
| 1. Definisi Kendala .....                                                    | 21                           |
| 2. Jenis-Jenis Kendala .....                                                 | 22                           |
| 3. Teori Kendala ( <i>Theory of Constraints</i> ) .....                      | 22                           |
| C. Pengajuan Klaim Rumah Sakit .....                                         | 23                           |
| 1. Definisi Klaim .....                                                      | 23                           |
| 2. Ketentuan Klaim Rawat Jalan Tingkat Lanjutan.....                         | 23                           |
| 3. Administrasi Pengajuan Klaim Pembayaran Manfaat Kesehatan (FKRTL).....    | 25                           |
| 4. Kendala Pengajuan Klaim dalam Penggantian Biaya oleh BPJS Kesehatan ..... | 27                           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                       | <b>28</b>                    |
| A. Jenis, Pendekatan, Sifat Penelitian .....                                 | 28                           |
| B. Lokasi Penelitian.....                                                    | 28                           |
| C. Subjek dan Objek Penelitian.....                                          | 29                           |
| D. Data dan Sumber Data .....                                                | 30                           |

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| E. Metode Pengumpulan Data.....                                                                             | 31        |
| F. Teknik Analisis Data .....                                                                               | 32        |
| G. Tahapan Penelitian.....                                                                                  | 34        |
| <b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>                                                    | <b>36</b> |
| A. Gambaran Umum RS. Sari Mulia sebagai Fasilitas Kesehatan yang<br>Bekerjasama dengan BPJS Kesehatan ..... | 36        |
| B. Penyajian Data .....                                                                                     | 48        |
| C. Analisis Data.....                                                                                       | 54        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                   | <b>66</b> |
| A. Simpulan .....                                                                                           | 66        |
| B. Saran-saran.....                                                                                         | 66        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                 | <b>68</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                                    |           |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>                                                                                 |           |