

**ANALISIS KINERJA STAFF CASEMIX RAWAT JALAN DALAM  
MENYELESAIKAN PENGAJUAN KLAIM BPJS KESEHATAN DI RSUD  
BRIGJEND H.HASAN BASRY KANDANGAN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**KHADIJAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444 H**

**ANALISIS KINERJA STAFF CASEMIX RAWAT JALAN DALAM  
MENYELESAIKAN PENGAJUAN KLAIM BPJS KESEHATAN DI RSUD  
BRIGJEND H.HASAN BASRY KANDANGAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Khadijah**

**190105030280**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN ASURANSI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khadijah  
NIM : 190105030280  
Tempat/Tgl.Lahir : Hulu Sungai Selatan, 28 Maret 2001  
Jurusan : S1-Asuransi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 ia 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, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

A rectangular postage stamp with a perforated edge. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top center. Below the emblem, the text 'REPUBLIK INDONESIA' is written vertically on the left, and '1000' is printed in large digits. The words 'METERAI' and 'TEMPERAN' are printed in the center. At the bottom, the number '11AKX22388976' is visible. A handwritten signature in black ink is written across the right side of the stamp.

Khadijah

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kinerja Staff Casemix Rawat Jalan dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan

Ditulis oleh : Khadijah

N I M : 190105030280

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Asuransi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat/tanggal lahir : Hulu Sungai Selatan/ 28 Maret 2001

Alamat : Jl. Perwira Desa Murung Raya RT 01 RW 01 No.7 Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan

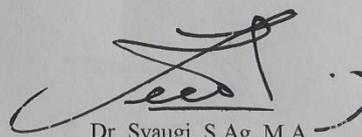
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 Maret 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Asuransi Syariah,

Pembimbing Skripsi,

  
Lurpi Sahal, S.HI, M.S.I  
NIP. 198109212008011008

  
Dr. Syaugi, S.Ag., M.A  
NIP. 197002062000031002

## PENGESAHAN

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Staff Casemix Rawat Jalan dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan”, ditulis oleh Khadijah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: 81 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Sukarri, M.Ag

NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi, S.Ag.,MA. (Ketua)	1.
2. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota)	2.
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Khadijah.** 2023. *Analisis Kinerja Staff Casemix Rawat Jalan dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandungan.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr Syaugi S.Ag.,MA.

**Kata Kunci:** Kinerja, Staff Casemix Rawat Jalan, Pengajuan Klaim.

Pengajuan Klaim oleh fasilitas kesehatan pada prosesnya tidak dapat dipisahkan dari pengaruh yang sangat besar dari staff casemix rawat jalan yang bertugas dalam menjalankan dan menyelesaikan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan. Pelaksanaan prosedur klaim pasien BPJS harus berdasarkan persyaratan dan dokumen lengkap. Rumah sakit berperan sebagai Penyedia Pelayanan kesehatan (PPK) berhak menuntut biaya pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit kepada BPJS Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja staff casemix rawat jalan dalam menyelesaikan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan dan Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, analisis data yang dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang didapatkan dengan wawancara kepada 3 (Tiga) informan rumah sakit khususnya Tim Casemix.

Berdasarkan hasil penelitian, Kinerja Staff Casemix rawat jalan dalam menyelesaikan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan sudah berjalan dengan baik sesuai indikator kinerja pegawai yaitu Kualitas hasil kerja, Disiplin kerja, Inisiatif, Kepemimpinan, Ketelitian, Kejujuran dan Kreativitas. Kendala staff casemix rawat jalan dalam menyelesaikan pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan terdapat Kendala Internal dan Kendala Eksternal. Kendala Internal yang dihadapi tim casemix adalah resum medis yang kurang jelas tulisannya, resum medis yang belum di isi lengkap oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP), Keterlambatan pihak poliklinik dalam pengumpulan berkas dan Ada staff casemix yang cuti bekerja. Sedangkan Kendala Eksternal yang dihadapi tim casemix adalah adanya gangguan sistem pada aplikasi pengklaiman dan terjadi gangguan jaringan.

## **MOTTO**

Allah tak pernah menjanjikan bahwa hidup ini selalu mudah, tetapi Allah  
menjanjikan pada setiap kesulitan pasti ada kemudahan.

(Ustadz Abu Darda Sufyan Al-Kandary)

Sungguh pada setiap kesulitan akan ada kemudahan yang menyertainya.

(QS.Al Insiroh: 5)

Allah tak akan menyegerakan sesuatu kecuali itu yang baik dan tidak akan pula  
melambat-lambatkan sesuatu kecuali itu yang terbaik.

Tidak ada proses yang mudah yang selalu berjalan dengan apa yang kita hendaki,  
semua perlu perjuangan melewati tantangan dan rintangan, jangan putus asa  
hadapi semuanya dengan apa yang kita bisa, selalu minta restu kepada kedua  
orang tua,berusaha dan bertawakkal kepada Allah Swt.

(Khadijah, 2023)

Jangan pernah menyerah terhadap proses ya. Ingat, untuk mendapatkan sesuatu  
butuh waktu untuk membentuk kualitas hidup kita

(Khadijah, 2023)

## PERSEMBAHAN

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan, karena banyak dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih khususnya pada diri sendiri karena sudah mampu menyelesaikan skripsi ini *step by step* dan penulis menyampaikan terimakasih atas doa, dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua yang saya cintai Bapak H.Suriani dan Ibu Hj. Rafiah yang selalu mendoakan anaknya dan memberi dukungan serta kasih sayang yang luar biasa, terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras-Nya dalam mendidik saya.
2. Alm Nenek saya Hj.Hairiah yang selalu memberikan motivasi untuk selalu sekolah setinggi mungkin baik disaat kesulitan ekonomi ataupun tidak. kata Nenek “saya harus tetap sekolah setinggi mungkin sebisa mungkin dengan usaha dan niat yang baik”.
3. Adik saya Ahmad Ilmi dan Seluruh Keluarga Besar saya yang selalu mendoakan untuk dipermudah dan memberi dukungan serta memberikan motivasi yang baik.
4. Owa saya H.Mohlis Hasan S.Ag., MM. Yang banyak membantu dalam membiayai penulis untuk menempuh pendidikan di perkuliahan.
5. Sahabat-Sahabat terdekat saya yang selalu membantu disaat ada kesulitan, memberikan saran dan selalu memberikan semangat.

## 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'	š	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	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ž	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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-quddus</i>

## III. Ta’ marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

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

b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḡi 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'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

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

**IX. Penelitian Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penelitiannya

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan berkah karunia dan rahmat serta anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Staff Casemix Rawat Jalan dalam Menyelesaikan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana satu Sarjana Ekonomi pada Program Studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat 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 terimakasih 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 Maharani, S.E.I.,M.M., selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris program studi Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr.Syaugi, S.Ag.,MA., 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 UIN Antasari Banjarmasin.
6. Pihak RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan selaku lembaga riset yang memberikan izin dalam pelaksanaan riset.
7. Tim Casemix Rawat Jalan selaku informan yang memberikan jawaban-jawaban hingga terselesaikannya pelaksanaan riset.
8. Ayah, Ibu, Adek dan Seluruh Keluarga Besarku, terimakasih atas doa-doa dari kalian yang selalu mendoakan terbaik.
9. Sahabat-Sahabat yang telah 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, 05 Maret 2023

Penulis,



Khadijah

NIM. 190105030280

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	11
G. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II KINERJA,KENDALA,PENGAJUAN KLAIM .....</b>	<b>15</b>
A. Kinerja.....	15
1. Definisi Kinerja.....	15
2. Kualitas Sumber Daya Manusia.....	16
3. Indikator Kinerja .....	17
4. Manajemen Kinerja dan Pengelolaan Kinerja SDM/Insani .....	19
B. Kendala .....	23
1. Definisi Kendala.....	23
2. Jenis-Jenis Kendala .....	24
C. Klaim.....	25
1. Definisi Klaim.....	25
2. Pengajuan Klaim Rumah Sakit .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis, Pendekatan dan Sifat Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	31
D. Data dan Sumber Data .....	31
E. Metode Pengumpulan Data .....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan .....	35
1. Sejarah Singkat RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan .....	35
2. Profil RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan .....	38

3. Visi,misi,motto,ikrar dan falsafah pasien RSUD brigjend H.Hasan Basry Kandangan .....	39
4. Arti Lambang Rumah Sakit .....	40
5. Organisasi dalam Penyelesaian Pengajuan Klaim Rawat Jalan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan.....	41
6. Tinjauan terhadap Penyelesaian Pengajuan Klaim Rawat Jalan di RSUD Brigjend H.Hasan Basry Kandangan.....	43
B. Penyajian Data .....	52
C. Analisis Data .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Simpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	