

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI PETUGAS  
CODING & VERIFIKATOR ADMINISTRASI BERKAS  
KLAIM BPJS KESEHATAN DI RSUD SITI FATIMAH  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**OLEH**

**NAMA : NADINE VIDIA AULIARAHMA**

**NIM : 10011282025082**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

# SKRIPSI

## **ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI PETUGAS CODING & VERIFIKATOR ADMINISTRASI BERKAS KLAIM BPJS KESEHATAN DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)  
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : NADINE VIDIA AULIARAHMA

NIM : 10011282025082

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
Skripsi, 16 Maret 2024

**Nadine Vidia Auliarahma; Dibimbing oleh Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes.**

**Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Petugas Coding dan Verifikator Administrasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan**

xv + 145 halaman, 7 tabel, 12 gambar, 28 lampiran

**ABSTRAK**

RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan telah melayani program rujukan pelayanan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan aturan pembayaran menggunakan Sistem INACBGS berdasarkan kode yang merujuk pada ICD 9 CM dan ICD 10. Berdasarkan data yang diperoleh dari Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, ditemukan kasus peningkatan berkas Klaim BPJS Kesehatan yang tidak tepat koding. Faktor utama yang mempengaruhi ketepatan koding adalah kompetensi SDM unit bagian klaim. Tujuan dari penelitian ini melakukan Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Petugas Coding dan Verifikator Administrasi dengan melakukan 3 tingkatan analisis yaitu analisis organisasi, analisis operasional, analisis individu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan terdiri dari BPJS Kesehatan Palembang, Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, Petugas Coding, dan Verifikator Administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasian SOP belum optimal, struktur organisasi dan SDM belum sesuai dengan Pedoman Pengorganisasian Instalasi PPAT, prasarana belum optimal serta ditemukan gap antara lain Petugas Coding 1 & 2 dan Verifikator Administrasi 1 & 2 belum paham isi serta kodefikasi diagnosa dan prosedur, belum terjalin komunikasi yang aktif dengan DPJP karena keterbatasan waktu dari DPJP. Petugas Coding 1 belum mampu membaca tulisan dokter. Petugas Coding dan Verifikator Administrasi belum memiliki sikap teliti dalam menjalankan tugas. Saran bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yaitu merencanakan dan menganggarkan kebutuhan pelatihan tentang ICD 9 CM & ICD 10, Rekam Medis Elektronik (RME), komunikasi efektif, dan tata cara pengisian lembar checklist agar dapat mengatasi bahkan menghilangkan gap/kesenjangan yang telah ditemukan.

Kata Kunci : Klaim BPJS, Kompetensi, Pelatihan, Ketepatan Koding  
Kepustakaan : 71 (2009 -2023)

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Skripsi, 16 Maret 2024

**Nadine Vidia Auliarahma; Dibimbing oleh Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes.**

**Analysis of Training Needs for Coding Officers and Administration Verifiers for BPJS Health Claim Files at Siti Fatimah Regional Hospital, South Sumatra Province**

xv + 145 halaman, 7 tabel, 12 gambar, 28 lampiran

***ABSTRACT***

*Siti Fatimah Regional Hospital, South Sumatra Province has served a referral program for patient services participating in the Health Social Security Administering Agency (BPJS) with payment rules using the INACBGS System based on codes that refer to ICD 9 CM and ICD 10. Based on data obtained from the PPAT Installation of Siti Fatimah Regional Hospital, Province. South Sumatra, cases of BPJS Health Claim files with incorrect coding were found. The main factor that influences coding accuracy is the competency of the claims unit's human resources. The aim of this research is to conduct a Training Needs Analysis for Coding Officers and Administrative Verifiers by carrying out 3 levels of analysis, namely organizational analysis, operational analysis, and individual analysis. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The informants consisted of BPJS Health Palembang, PPAT Installation at Siti Fatimah Regional Hospital, South Sumatra Province, Coding Officer, and Administrative Verifier. The results of the research show that the implementation of SOPs is not yet optimal, the organizational structure and human resources are not in accordance with the PPAT Installation Organizing Guidelines, the infrastructure is not optimal and gaps are found, including Coding Officers 1 & 2 and Administrative Verifiers 1 & 2 do not understand the content and coding of diagnoses and procedures, they are not yet established. active communication with DPJP due to time constraints from DPJP. Coding officer 1 was not able to read the doctor's writing. Coding Officers and Administrative Verifiers do not have a thorough attitude in carrying out their duties. Suggestions for Siti Fatimah Regional Hospital, South Sumatra Province, are to plan and budget for training needs regarding ICD 9 CM & ICD 10, Electronic Medical Records (RME), effective communication, and procedures for filling out checklist sheets in order to overcome or even eliminate the gaps that have been found.*

*Keywords: BPJS Claims, Competency, Training, Coding Accuracy*

*The reading for : 71 (2009 -2023)*

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjami bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Maret 2024  
Yang bersangkutan



Nadine Vidi Auliarahma  
NIM. 10011282025082

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI PETUGAS CODING DAN VERIFIKATOR ADMINISTRASI BERKAS KLAIM BPJS KESEHATAN DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

#### SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:

NADINE VIDIA AULIARAHMA

10011282025082

Indralaya, 2024

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Pembimbing

  
Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M  
NIP.197606092002122001



Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes  
NIP.197712062003121003

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Analisis Kebutuhan Pelatihan Bagi Petugas Coding dan Verifikator Administrasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal       Maret 2024

Indralaya,

2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Dian Safriantini, S.K.M.,M.PH  
NIP. 198810102015042001

(  )

Anggota :

2. Siti Halimatul Munawarah,S.K.M.,M.KM  
NIP. 199409142022032015
3. Iwan Stia Budi,S.K.M., M.Kes  
NIP. 197712062003121003

(  )  
(  )


Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat


Dr. Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M  
NIP.197606092002122001

Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat

  
Asmaripri Ainy, S.Si., M.Kes  
NIP. 197909152006042005

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Umum

Nama Lengkap : Nadine Vidia Auliarahma  
NIM : 10011282025082  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 01 Februari 2003  
Alamat :Jalan Perwari Lrg. Kemangi No.1616,  
Palembang, Sumatera Selatan  
Email : nadinevidia321@gmail.com  
Nomor Telepon : 082286644958

### Riwayat Pendidikan

2020-2024 : Dept. Administrasi Kebijakan Kesehatan  
(AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya  
2017-2020 : SMA Negeri 06 Palembang  
2014-2017 : SMP Negeri 09 Palembang  
2008-2014 : SD Yayasan IBA Palembang  
2007-2008 : TK IBA Palembang



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Penulis panjatkan puji syukur kehadiratnya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Petugas Coding dan Verifikator Administrasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan pertolongan terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terima kasih banyak atas bimbingan, masukan, serta motivasi dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Semoga Allah membalas semua kebaikan yang sudah pak iwan berikan kepada penulis.
4. Ibu Dian Safriantini, S.K.M., M.PH selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.KM selaku Dosen Penguji 2 yang telah bersedia menyempatkan diri dan memberikan masukan yang bermanfaat terhadap lancarnya penelitian. Semoga Allah membalas semua kebaikan yang ibu berikan.
5. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
6. Seluruh dosen, staff, dan karyawan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya atas didikan dan bantuannya selama penulis mengikuti perkuliahan. Universitas Sriwijaya.

7. Kepada Ayah dan Mama terimakasih atas doa, dukungan, masukan yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih selalu menjadi tempat bercerita dan bertukar pikir bagi penulis. Terimakasih atas waktu dan tenaga untuk mendukung penulis meraih impian. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi ayah dan mama dengan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, umur panjang, dan kemudahan dalam segala hal.
8. Kepada kedua saudara kandung penulis, Naura dan Namira. Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang telah kalian berikan kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang, dan kemudahan kepada kalian.
9. Kepada sahabat penulis : Pz, Adinda, Rizqa, Stevy, Kia, Masay, Liony terimakasih telah hadir dan mengukir kisah indah selama perkuliahan ini. Terimakasih selalu ada disamping penulis disaat suka maupun duka. Terima kasih banyak telah membantu dan mendukung penulis selama menjalani perkuliahan. Semoga kalian semua diberikan kelancaran serta kesuksesan dalam menjalani kehidupan selepas masa perkuliahan ini. Dan semoga persahabatan kita tetap terjalin kapanpun dan dimanapun.
10. Kepada sahabat penulis sedari SMA : Zaky, Sherin, Thia, Fany, Chacha, Vania, Ica. Walaupun sudah memiliki kesibukan masing-masing, terimakasih masih selalu meluangkan waktu untuk berkumpul, bercerita, dan menghibur penulis selama ini. Semoga persahabatan kita tetap terjalin sampe jadi nenek - nenek nanti. Dan semoga kalian diberikan kesehatan, kebahagiaan, kesuksesan, kemudahan, serta kelancaran dalam segala hal.

Dalam penelitian, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap segala kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menyempurnakan dan memperbaiki skripsi ini lebih baik lagi bagi penulis dan pembaca.

Indralaya,           Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	5
1.4.2 Bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	5
1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.1 Lingkup Lokasi .....	5
1.5.2 Lingkup Materi .....	5
1.5.3 Lingkup Waktu.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Rumah Sakit.....	6
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
2.1.3 Pengelolaan Rumah Sakit .....	7
2.1.4 Jenis Pelayanan Rumah Sakit .....	7
2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	7

2.2.1	Pengertian .....	7
2.2.2	Tugas dan Wewenang.....	7
2.2.3	Sistem INA-CBG's .....	9
2.2.4	Alur Klaim BPJS Kesehatan .....	11
2.3	Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).....	12
2.3.1	Kompetensi Petugas <i>Coding</i> .....	13
2.3.2.	Kompetensi Verifikator Administrasi.....	17
2.4	Pelatihan .....	21
2.4.1	Pengertian Pelatihan.....	21
2.4.2	Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	21
2.5	Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	22
2.5.1	Pengertian Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	22
2.5.2	Tujuan Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	22
2.5.3	Level / Tingkatan Analisis Kebutuhan Pelatihan .....	23
2.6	Penelitian Terkait .....	26
2.7	Kerangka Teori.....	31
2.8	Kerangka Pikir .....	33
2.9	Definisi Istilah.....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....		37
3.1	Desain Penelitian .....	37
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3	Informan Penelitian.....	37
3.4	Sumber Data Penelitian .....	41
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	41
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.2	Alat Pengumpulan Data .....	42
3.6.	Validasi Data .....	42
3.7.	Pengolahan Data .....	43
3.8	Analisis Data .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		45
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian .....	45
4.1.1	Gambaran Umum RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan .....	45
4.1.2	Gambaran Khusus Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	49
4.2.	Hasil Penelitian.....	55

4.2.1	Gambaran Umum Informan Penelitian .....	55
4.2.2	Input .....	56
4.2.2.1	Analisis Organisasi .....	56
4.2.2.2	Analisis Operasional .....	63
4.2.2.4	Analisis Individu .....	74
4.2.3	Proses (Menentukan Gap/Masalah) .....	85
4.2.4	Output (Training Needs) .....	89
BAB V PEMBAHASAN .....		92
5.1	Keterbatasan Penelitian .....	92
5.2	Pembahasan .....	92
5.2.1	Input .....	93
5.2.1.1	Analisis Organisasi .....	93
5.2.1.2	Analisis Operasional .....	100
5.2.1.3	Analisis Individu .....	117
5.2.2	Proses (Menentukan Gap) .....	134
5.2.3	Output (Kebutuhan Pelatihan/Training Needs) .....	137
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		140
6.1	Kesimpulan .....	140
6.2	Saran .....	143
DAFTAR PUSTAKA .....		144

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sumber : Tren Peningkatan Berkas Klaim BPJS Kesehatan yang Tidak Tepat Koding di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Periode 2021 - 2023 .....	2
Gambar 2. 1 Dashboard Software E-Klaim INA-CBG's .....	9
Gambar 2. 2 Tampilan data pasien pada Software E-Klaim INA-CBG's .....	9
Gambar 2. 3 Tampilan No. RM pada software INA-CBG's .....	10
Gambar 2. 4 Tampilan no peserta, no SEP, jenis rawatan, lama dirawat, DPJP, tarif rumah sakit, kode diagnosis dan tindakan pada software INA-CBG's .....	10
Gambar 2. 5 Tampilan hasil grouper pada software INA-aXCCBG's .....	11
Gambar 2. 6 Sumber : Alur klaim BPJS Kesehatan di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan .....	12
Gambar 2. 7 Kerangka Teori .....	32
Gambar 2. 8 Kerangka Pikir .....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan .....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Instalasi PPAT .....	50
Gambar 4. 3 Alur Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. 2 Definisi Istilah.....	34
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Informan Penelitian.....	56
Tabel 4. 2 Tabel Perbandingan Struktur Organisasi yang ada pada Pedoman Pengorganisasiaan dan Realisasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	59
Tabel 4. 3 Tabel Perbandingan Jumlah SDM yang ada pada Pedoman Pengorganisasiaan dan Realisasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	61
Tabel 4.4 Ketersediaan sarana yang ada di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan .....	63
Tabel 4. 5 Tabel Gap Pengetahuan.....	85
Tabel 4. 6 Tabel Gap Keterampilan.....	88
Tabel 4. 7 Tabel Gap Sikap .....	89
Tabel 4. 8 Tabel Gap/Masalah.....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	152
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan Informan).....	153
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Kunci I.....	154
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam Informan Kunci II .....	156
Lampiran 5. Pedoman Wawancara Mendalam Petugas <i>Coding</i> .....	159
Lampiran 6. Lembar Observasi Sikap dan Keterampilan Petugas <i>Coding</i> di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	161
Lampiran 7. Pedoman Wawancara Mendalam Verifikator Administrasi.....	163
Lampiran 8. Lembar Observasi Sikap dan Keterampilan Verifikator Administrasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	164
Lampiran 9 Matriks Hasil Wawancara Mendalam.....	170
Lampiran 10 Sertifikat Etik .....	199
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	200
Lampiran 12 Surat Balasan.....	201
Lampiran 13 Surat Selesai Penelitian .....	202
Lampiran 14 Dokumentasi Wawancara Informan Kunci I .....	203
Lampiran 15 Dokumentasi Wawancara Informan Kunci II.....	203
Lampiran 16 Dokumentasi Wawancara Verifikator Administrasi I .....	204
Lampiran 17 Dokumentasi Wawancara Verifikator Administrasi II.....	204
Lampiran 18 Dokumentasi Wawancara Petugas Coding I.....	205
Lampiran 19 Dokumentasi Wawancara Petugas Coding II .....	205
Lampiran 20 Dokumentasi Sarana Prasarna di Instalasi PPAT.....	206
Lampiran 21 Pedoman Pengorganisasiaan Instalasi PPAT .....	207
Lampiran 22 Standar Operasional Prosedur .....	208
Lampiran 23 Resume Pasien.....	209
Lampiran 24 Lembar INACBGS .....	209
Lampiran 25 Surat Bukti Rawat Jalan .....	210
Lampiran 26 Surat Bukti Rawat Inap .....	210
Lampiran 27 Surat Eligibilitas Peserta.....	211
Lampiran 28 Hasil Pemeriksaan Penunjang .....	211



## DAFTAR SINGKATAN

INACBS	:	<i>Indonesia Case Based Groups</i>
ICD 10	:	<i>International Classification of Diseases 10</i>
ICD 9 CM	:	<i>International Classification of Procedure Code, 9<sup>th</sup> Revision, Clinical Modification</i>
PPAT	:	Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu
WHO	:	<i>World Health Organization</i>
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SEP	:	Surat Eligibilitas Peserta
SBPK	:	Surat Bukti Pelayanan Kesehatan
DPJP	:	Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
SOP	:	Standar Operasional Prosedur
SIMRS	:	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
PIC	:	<i>Person in Charge</i>
RME	:	Rekam Medis Elektronik

# BAB I

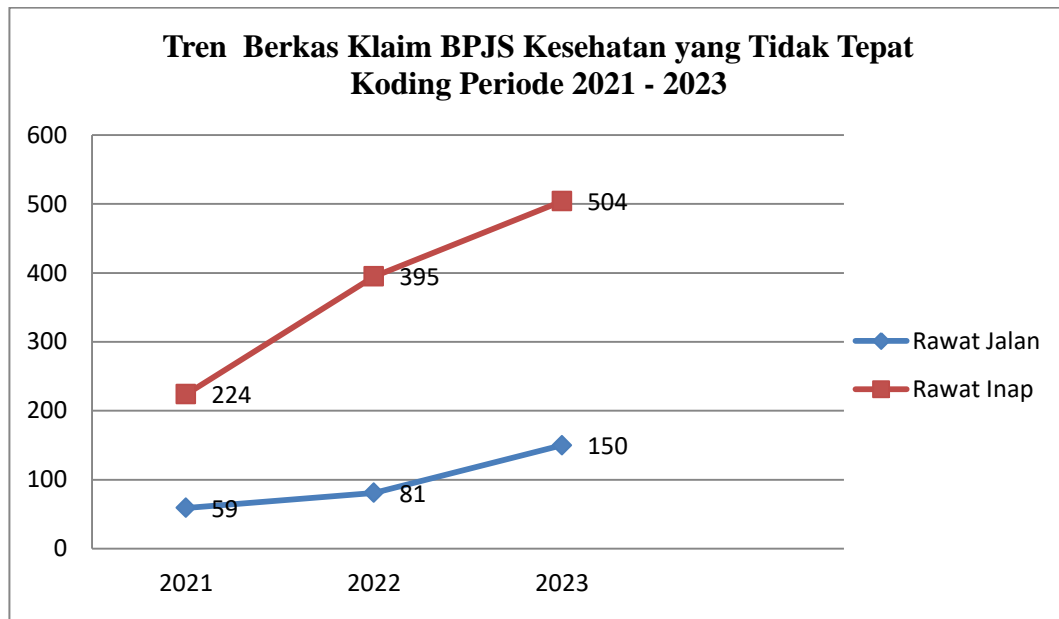
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bersumber dari situs web resmi Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, ada beberapa rumah sakit pemerintah kelas B di Kota Palembang, meliputi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, RS Khusus Mata Masyarakat Provinsi Sumatera Selatan, RS Khusus Paru Palembang, dan RS Umum Daerah Palembang Bari. Sejak Februari 2020, RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan telah melayani program rujukan pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan. Dalam mengoperasikan program ini perlu adanya pengajuan klaim. Klaim BPJS Kesehatan merupakan pengajuan biaya pelayanan pasien BPJS Kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada BPJS Kesehatan (Manaida et al., 2019).

Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan memakai sistem INA CBG's. Sistem INA CBG's ialah aturan pembayaran menggunakan kaidah pengkodean. Koding INA CBG's merujuk pada *International Classification of Diseases (ICD)-10* untuk diagnosis dan *ICD-9-Clinical Modifications* untuk tindakan/prosedur (Valentina. and Halawa, 2018). Ketepatan koding INA CBG's mempengaruhi proses klaim pembiayaan di fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu permasalahan pengkodean yang sering ditemukan di fasilitas pelayanan kesehatan adalah ketidaktepatan koding yang berpengaruh besar terhadap dana yang masuk ke rumah sakit dan bisa memengaruhi indikator mutu tim jaminan kesehatan (Santiasih et al., 2021).

Pada Instalasi Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu (PPAT) RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ditemukannya tren peningkatan berkas klaim BPJS Kesehatan periode 2021 – 2023. Pada tahun 2021, jumlah berkas yang tidak tepat koding rawat jalan sebanyak 59 kasus (20,8%) dan rawat inap sebanyak 224 kasus (79,2%). Pada tahun 2022, jumlah berkas yang tidak tepat koding di rawat jalan sebanyak 81 kasus (17%) dan rawat inap sebanyak 395 kasus (83%). Pada tahun 2023, jumlah berkas yang tidak tepat koding di rawat jalan sebanyak 150 kasus (23%) dan rawat inap sebanyak 504 kasus (77%).



**Gambar 1. 1 Sumber : Tren Peningkatan Berkas Klaim BPJS Kesehatan yang Tidak Tepat Koding di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Periode 2021 - 2023**

Satu dari faktor yang mempengaruhi ketepatan koding adalah kompetensi yang dimiliki oleh petugas *coding* dan verifikator administrasi (Rahayu et al., 2022). Kompetensi merupakan salah satu komponen utama mempengaruhi kinerja pegawai. Kompetensi meliputi pengetahuan/*knowledge*, keterampilan/*skill*, dan perilaku/*attitude* yang bisa diimplementasikan serta ditinjau dengan krisis (Susilowati & M. Miftah Farid., 2021).

Menurut penelitian (Indawati, 2019), penyebab ketidaktepatan koding yaitu tingkat pengetahuan petugas *coding* tentang pengodean seperti terminologi medis, tata cara *coding* serta ketetapan pada ICD-10 tergolong masih kurang, sikap *coder* yang kurang teliti dalam mengkode, serta belum lengkapnya informasi penunjang medis yang dikumpulkan oleh verifikator administrasi. Sedangkan menurut (Nurdiah & Iman, 2016), penyebabnya yaitu pengetahuan dan sikap verifikator administrasi masih kurang, terbukti adanya kekeliruan dalam mengentri berkas klaim dan lembar check list yang tidak beroperasi guna mempermudah verifikasi kelengkapan berkas klaim.

Berdasarkan hasil Praktikum Kesehatan Masyarakat, bahwa RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan belum pernah menyelenggarakan pelatihan secara internal bagi petugas *coding* dan verifikator administrasi. Selama ini, pihak

Instalasi PPAT mengajukan ke rumah sakit untuk diikuti pelatihan secara eksternal, namun karena keterbatasan dana rumah sakit sehingga lebih diprioritaskan unit-unit yang lebih membutuhkan pelatihan. Oleh sebab itu, Petugas Coding dan Verifikator Administrasi belum mengikuti pelatihan secara merata.

Solusi atau *output* dari permasalahan terkait kompetensi adalah penyelenggaraan pelatihan. Menurut (Simamora, 2014), upaya untuk meningkatkan kompetensi yaitu dengan mengikuti pelatihan atau *training*. Adapun manfaat pelatihan menurut (Widodo, 2015), meliputi tiga bagian yaitu mengubah perilaku karyawan dengan menciptakan dan meningkatkan kepercayaan diri dalam menjalankan tugas serta mengatasi konflik, mengembangkan serta menciptakan pengetahuan baru dalam melaksanakan tugas sehingga tercapai peningkatan karier dan produktivitas kerja, meningkatkan keterampilan karyawan yang terlatih, efektif, dan efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

Dalam merencanakan pelatihan, diperlukan Analisis Kebutuhan Pelatihan. Analisis Kebutuhan Pelatihan menurut Blanchard and Thacker dalam (Shibani, 2016) adalah suatu metode yang dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan tertentu berdasarkan tiga elemen yakni Analisis Organisasi, Analisis Operasional, dan Analisis Individu. Analisis Organisasi merujuk pada lingkungan internal sebuah organisasi yang bisa berdampak pada kinerja karyawan yang meliputi struktur, kebijakan, proses, peran, dan sumber daya. Sedangkan, Analisis Operasional ialah menentukan kompetensi meliputi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* sebagai persyaratan pekerjaan. Serta, Analisis Individu ialah analisis mengidentifikasi kompetensi meliputi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* yang dimiliki pekerja.

Berlandaskan latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk menggali lebih dalam urgensi mengenai pelatihan bagi Petugas *Coding & Verifikator Administrasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan* di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Melalui penelitian ini, diharapkan bisa memberikan rekomendasi pelatihan yang dibutuhkan dalam meningkatkan kompetensi bagi

Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang, ditemukan kasus peningkatan jumlah berkas klaim BPJS Kesehatan yang tidak tepat koding periode 2021 – 2023 di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan (Terlampir). Ketidaktepatan koding bisa mengakibatkan kerugian besar untuk finansial rumah sakit sehingga berakibat pada penurunan mutu pelayanan rumah sakit. Salah satu kemungkinan penyebab kesalahan koding adalah ketidaktepatan dan ketelitian petugas. Sehingga perlu dilakukan Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi berdasarkan tiga aspek yaitu analisis organisasi, analisis operasional, dan analisis individu di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kebutuhan pelatihan bagi Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi Berkas Klaim BPJS Kesehatan di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis aspek organisasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Menganalisis aspek operasional meliputi *Knowledge, Skill, Attitude* sebagai persyaratan pekerjaan bagi Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
- c. Menganalisis aspek individu meliputi *Knowledge, Skill, Attitude* yang dimiliki oleh Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi dalam menjalankan tugas di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
- d. Mengidentifikasi gap dimana kompetensi persyaratan pekerjaan (analisis operasional) tidak tercermin dalam kompetensi yang dimiliki oleh Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi (analisis individu).

- e. Menentukan kebutuhan pelatihan bagi Petugas *Coding* dan Verifikator Administrasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini mampu memperkaya wawasan serta pemahaman terkait prosedur klaim BPJS Kesehatan serta analisis kebutuhan pelatihan bagi petugas *coding* dan verifikator administrasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

##### 1.4.2 Bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi arahan dan masukan dalam memberikan pelatihan yang dibutuhkan dengan tujuan meningkatkan kompetensi Verifikator Medis (selaku Petugas Coding) dan Verifikator Administrasi. di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

##### 1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber pustaka serta referensi dalam melaksanakan penelitian berikutnya terkait prosedur klaim BPJS Kesehatan serta analisis kebutuhan pelatihan bagi petugas *coding* dan verifikator administrasi di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

##### 1.5.1 Lingkup Lokasi

Kegiatan penelitian ini diselenggarakan di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

##### 1.5.2 Lingkup Materi

Lingkup materi penelitian ini yaitu menganalisis kebutuhan pelatihan dengan menentukan gap masalah berdasarkan aspek operasional dan aspek individu. Serta analisis aspek organisasi sebagai penunjang dari proses coding di Instalasi PPAT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

##### 1.5.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini diselenggarakan bulan Januari 2024

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Pradani, E., Lelonowati, D., & Sujianto, S. (2017). Keterlambatan Pengumpulan Berkas Verifikasi Klaim BPJS di RS X: Apa Akar Masalah dan Solusinya? *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2), 107–114. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6134>
- Agiwahyunto, F., Setyana, S., Prasetya, J., & Anjani, S. (2022). Tinjauan Penyebab Pengembalian Klaim Rawat Jalan Kasus Radioterapi di RSUD Tugurejo Semarang Periode Mei-Desember Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(2), 119. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72216>
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Anyaprita, D., Siregar, K., Hartono, B., Fachri, M., & Ariyanti, F. (2020). Dampak Keterlambatan Pembayaran Klaim BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1).
- Arif Solekhdin. (2016). *Upaya Meningkatkan Sikap Kerja Keras dan Prestasi Belajar Matematika Materi Pecahan Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Teams Games Tournaments (TGT) Menggunakan Media Papan Pecahan Di Kelas IV SD Negeri 1 Ciberung*.
- Banuwa, A., & Susanti, A. (2021). Analisis kebutuhan pelatihan ASN Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) di Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmiah Widyaiswara*, 1(1), 35–43. <https://doi.org/10.35912/jiw.v1i1.240>
- Budiaty, W. O. S., & Ramadhan, S. (2021). Faktor Penyebab Belum Dilaksanakannya Kode External Causes Pada Berkas Rekam Medis Kasus Kecelakaan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. *Journal of Health Quality Development*, 1(2), 116–122. <https://doi.org/10.51577/jhqd.v1i2.363>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>

- Faida, E. W. & M. (2019). *Dasar organisasi dan manajemen unit kerja rekam medis*. Indomedia Pustaka.
- Far, I. O. F., Rahardjo, T. B. W., & Hutapea, F. (2022). Analisis Jabatan Tim Casemix Dalam Upaya Peningkatan Klaim BPJS Di Rumah Sakit Karya Medika II Tambun Bekasi Tahun 2019. *Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(2), 1–23.
- Gammahendra, F., Hamid, D., & Riza, M. F. (2014). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Efektivitas Organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 1–10.
- Gouw, L., & Indawati, L. (2017). Tinjauan Kompetensi Koder Dalam Penentuan Kode Penyakit Dan Tindakan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Indonesian Of Health Information Management Journal*, 5(1), 22–29.
- Gustiana, S., Savitri, F.W. Susanti, A. . (2022). *Analisis Prosedur Klaim Bpjs Dan Sop Rawat Inap*. 4(2), 40–46.
- Handayani, S. R., Widjaja, L., Putra, D. H., & Sonia, D. (2023). *Tinjauan Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Biaya Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2022*. 2(4), 1033–1041. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i4.2617>
- Hastuti, E. S. D., & Ali, M. (2019). Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Akurasi Kode diagnosis di Puskesmas Rawat Jalan Kota Malang. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 30(3), 228–234. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2019.030.03.12>
- Heltiani, N., Asroni, N., Suryani, T. E., Stikes, ), & Bakti, S. (2023). Analisis Ketepatan Kode Diagnosa Obstetri Terhadap Kelancaran Klaim Bpjs Rs.X Kota Bengkulu Analysis of the Accuracy of the Obstetrical Diagnosis Code of the Smoothness of Claims Bpjs Rs.X Bengkulu City. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 1–11.
- Hendra, E. R., Aris, W., & Susilowati. (2021). Analisis Pending Claim Payments the Indonesian National Health Insurance System in Vedika System Nur Hidayah Hospital Yogyakarta. *Jurnal Wiyata*, 8, 72–83.
- Indawati, L. (2017). Identifikasi Unsur 5M dalam Pemberian Kode Penyakit Dan Tindakan (Systematic Review). *Indonesian of Health Information*



- Management Journal (INOHIM)*, 5(2), 59–64.
- Indawati, L. (2019). Analisis Akurasi Koding Pada Pengembalian Klaim BPJS Rawat Inap Di RSUP Fatmawati Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 113. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.230>
- Juniati. (2020). Hubungan Kejelasan dan Ketepatan Penulisan Diagnosa Penyakit dengan Ketepatan Pengodean Diagnosa Penyakit Berdasarkan ICD-10 Di Puskesmas Pelompek Kerinci). *Administration & Health Information Of Journal*, 43–54.
- Kurniawati, M., Sarijawati, T., & Hariyanto, T. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Pengembalian Administrasi Klaim BPJS Kesehatan Ditinjau dari Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Klaim. *CHMK Health Journal*, 4(September), 190–196.
- Leonard, D. (2017). Pengorganisasian Klaim Pelayanan Pasien JKN di RSUP dr. M. Djamil Padang, *Menara Ilmu*, X (1) November, pp. 168 - 177. *Menara Ilmu*, X(72), 168–177. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/34/17>
- Lestari, R. T. (2021). *Faktor-Faktor yang Menyebabkan Dispute Claim dalam Proses Pengklaiman BPJS*.
- Lewiani, N., Lisnawaty, & Akifah. (2017a). Proses Pengelolaan Klaim BPJS. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6), 1–16.
- Lewiani, N., Lisnawaty, & Akifah. (2017b). Proses Pengelolaan Klaim Pasien BPJS Unit Rawat Inap Rumah Sakit DR.R. Ismoyo Kota Kendari Tahun 2016. *J Kesimkesmas Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6), 1–10. [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0,5&q=ANALISIS+FAKTOR+YANG+BERHUBUNGAN+DENGAN+KEJADIAN+DISMINOREA+PADA+REMAJA+PUTRI+DI+SMA+NEGERI+8+KENDARI+TAHUN+2016&btnG=#d=gs\\_qabs&u=#p=-PUIgJODuy4J](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&q=ANALISIS+FAKTOR+YANG+BERHUBUNGAN+DENGAN+KEJADIAN+DISMINOREA+PADA+REMAJA+PUTRI+DI+SMA+NEGERI+8+KENDARI+TAHUN+2016&btnG=#d=gs_qabs&u=#p=-PUIgJODuy4J)
- Loren, E. R., Wijayanti, R. A., & Nikmatun, N. (2020). Analisis Faktor Penyebab Ketidaktepatan Kode Diagnosis Penyakit Diabetes Mellitus di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 129–140. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.1974>

- Maimun, N., & Silitonga, T. D. (2021). Analisis Keakuratan Kodefikasi Diagnosis Fraktur Pada Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit “X” Pekanbaru. *Ensiklopedia Of Journal*, 3(2), 247–251. <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Malonda, T. D., Rattu, A. J. M., & Soleman, T. (2015). Analisis Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *Jikmu*, 5(5), 436–447.
- Manaida, R. J., Rumayar, A., & Kandou, G. D. (2019). Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado. *E-Journal Health*, 1–11.
- Mangkunegara. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung*. PT Remaja Rosdakarya.
- Martha, E. Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Melawati, I. (2021). Analisis Kelengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap Guna Kelancaran Klaim Jkn Di Rumah Sakit Betha Medika. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(3), 233–240.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muljawan, A. (2019). Struktur Organisasi Perguruan Tinggi Yang Sehat Dan Efisien. *Struktur Organisasi Perguruan Tinggi Yang Sehat Dan Efisien, Volume 4 N(2503–5126)*, 1–76. <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.4.2.67-76>
- Nabila, S. F., Santi, M. W., Tabrani, Y., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 519–528. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2157>
- Nanjo, Y. F., Kartiko, B. H., Luh, N., Ari, G., Yudha, N., Kesehatan, I., Pura, U. D., & Cm, I.-I.-. (2022). Analisis Pengaruh Ketidaktepatan Kode Diagnosis Dan Kode Tindakan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Tarif Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *Journal Health Care Media ISSN : 2089-4228*, 6(2), 86–94. <http://stikeswch-malang.e-journal.id>

- Nuraini, N., & Lestari, P. P. (2021). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim Rawat Inap ke Verifikator BPJS Kesehatan di RSUD Genteng Banyuwangi. *Jurnal Kesehatan*, 9(3), 140–149. <https://doi.org/10.25047/j-kes>.
- Nurdiah, R. S., & Iman, A. T. (2016). Analisis Penyebab Unclaimed Berkas Bpjs Rawat Inap Di Rsud Dr. Soekardjo Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 23–28. <https://doi.org/10.33560/.v4i2.128>
- Nurdiah S., A. I. (2016). Analisis Penyebab Unclaimed Berkas BPJS Rawat Inap diRSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia.*, 4(4).
- Nurhalim, A. D., & Puspita, S. (2021). Pentingnya Analisis Kebutuhan Pelatihan Untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 12(2a), 104–110. <https://doi.org/10.47927/jikb.v12i2a.202>
- Nurhayati, A., & Atmaja, H. E. (2021). Efektifitas program pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan. *Jebm*, 18(1), 26–30. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Octaviana, D., & Ramadhani, R. (2021). *HAKIKAT MANUSIA: Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat Dan Agama*. 5(2), 143–159. <https://doi.org/10.14341/conf22-25.09.21-148>
- Pramono, A. E., Nuryati, N., Santoso, D. B., & Salim, M. F. (2021). Ketepatan Kodifikasi Klinis Berdasarkan ICD-10 di Puskesmas dan Rumah Sakit di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(2), 98–106. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i2.7688>
- Putri, A., Lisnawati, L., & Hidayati, M. (2021). Analisis Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap pada Kasus Covid-19 di RSUD Soreang. *Jurnal Sosial Sains*, 1(8), 734–741. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i8.170>
- Rahayu, R., Indawati, L., Widjaja, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Ketepatan Kode Diagnosis Pada Kasus Bedah Pasien Rawat Inap di RSKD Duren Sawit. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(11), 917–925.

<https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i11.455>

- Rohmah, A. N., Nurawati, I., Muflihatin, I., & Syaifuddin, S. (2020). Analisis Penerapan RME Pada Unit Coding Rawat Jalan RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang. *J REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 431–438. <https://doi.org/https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2137>
- Sander, A., Indawati, L., Widjaja, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Faktor Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RSKD Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021. *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 1(4), 387–398. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1180>
- Santiasih, W. A., Simanjorang, A., & Satria, B. (2021). Analisis Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rsud Dr.Rm Djoelham Binjai Analysis of Pending Causes of Bpjs Health Claim Installing in Rsud Dr. Rm Djoelham Binjai. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 2615–109.
- Saputro, Y., Sigit Pramudyo, C., & Jupriyanto, J. (2022). Analisis 5M (Man, Material, Machine, Money & Methode) Dalam Pengembangan Teknologi Pertahanan Di Indonesia (Studi Kasus : Pt Len Industri). *Prosiding Snast, November*, C96-103. <https://doi.org/10.34151/prosidingsnast.v8i1.4139>
- Sarita, A. A., & Imawati, E. (2022). Peningkatan Keterampilan Memahami Teks Laporan Hasil Observasi Menggunakan Metode Diskusi Siswa Kelas Viii. *Prosiding Seminar Akademik Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 1(1), 39–46. <https://conference.ut.ac.id/index.php/psapbin/article/view/1094>
- Shibani, M. (2016). *Investigasi Analisis Kebutuhan PELATIHAN untuk Staf Teknis dalam Perusahaan Industri Libya* (pp. 36–90).
- Siki, A. M., Dewi, D. R., Putra, D. H., & Fannya, P. (2023). Analisis Ketepatan Kode Diagnosis pada Kasus Persalinan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Patria Ikkt Tahun 2022. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 2(2), 468–479. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1201>
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Subagio, M. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Ithaca Resources. *Jurnal*

- Manajemen*, 19(1), 101. <https://doi.org/10.24912/jm.v19i1.108>
- Sudirahayu, I., & Harjoko, A. (2017). Analisis Kesiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik Menggunakan DOQ-IT di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. *Journal of Information Systems for Public Health*, 1(3). <https://doi.org/10.22146/jisph.6536>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan)*.
- Suriawan N. L. E. S., Kartiko B. H., & A. B. (2017). Factors Affecting the Inaccuracy of Outpatient Disease Diagnosis Coding in General Surgery and Neurosurgery Polyclinics, Hospital X, Badung Regency. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(3), 194–199.
- Susilowati, A. P. D. D. R. R. D. E., & M. Miftah Farid., M. I. (2021). Kompetensi Sumber Daya Manusia. In *CV. Lentera Ilmu Madani*.
- Syamsir, Torang. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Tommy Suprpto. (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi* (Cet. 8). MedPress.
- Trisna, W. V. (2018). Keakuratan Kode Tindakan Pada Dokumen Rekam Medis Menggunakan Icd-9 Cm Sebelum Dan Sesudah Dilakukan. *Inohim*, 1(6), 6–13. <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/143>
- Valentina. and Halawa, M. (2018). Analisis Penyebab Unclaimed Berkas BPJS Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan*, 3 No 2, 480–485.
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Pelatihan dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta Edisi*, 60(April), 91–96.
- Walidin, W., Saifullah, & T. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif & grounded*

*theory.*

- Widodo. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar.
- Wiguna, A. S. (2020). Tinjauan Penyebab Unclaimed Berkas Pasien BPJS Pada Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5(1), 72–79.
- Wirawan, M., Haryono, B. S., & Hadi, M. (2014). Evaluasi Kebijakan Dana Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Pada Sekolah Dasar Negeri Percobaan 1 Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1), 12–15.
- Y. Saptiana Oktari. (2020). Upaya Peningkatan Mutu Pelatihan Melalui Analisis Kebutuhan Diklat : Sebuah Studi Literatur. *Jurnal AgriWidya*, 1(1), 143–158.
- Yulianti, E., Fitriyah, N., & ... (2022). Persepsi User Terhadap Sistem Klaim Bpjs Kesehatan Dalam Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) Pada Rumah Sakit. *JIMAT (Jurnal Ilmiah ...)*, 13, 948–959. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/46490%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/download/46490/23222>