



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Jl. Mojopahit 666 B, Telp. 031-8945444, Faks. 031-8949333 Sidoarjo - 61215
Email : umsida@umsida.ac.id | www.umsida.ac.id

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :

Telah mendapat keterangan secara terinci dan jelas mengenai :

Penelitian yang berjudul “EVALUASI PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS METODE *CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT* CIPP “

1. Berdasarkan Perspektif Sumber Daya Manusia di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya ”
2. Perlakuan yang akan diterapkan pada subyek
3. Manfaat ikut sebagai subyek penelitian
4. Bahaya yang akan timbul
5. Prosedur Penelitian

dan prosedur penelitian mendapat kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Oleh karena itu saya bersedia/tidak bersedia*) secara sukarela untuk menjadi subyek penelitian dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Sidoarjo,,..... 2026

Peneliti,

Responden,

(Yeni Devi Yusnita)

(.....)

Saksi,

(.....)

*) Coret salah satu



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Jl. Mojopahit 666 B, Telp. 031-8945444, Faks. 031-8949333 Sidoarjo - 61215

Email : umsida@umsida.ac.id | www.umsida.ac.id

Petunjuk pengisian: KUESIONER

- Berilah tanda centang (✓) sebagai jawaban dikolom yang ada sesuai dengan pemahaman dan kondisi saudara.
- Pilihan jawaban untuk pernyataan berikut:
STS : Bila anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut
TS : Bila anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut
R : Bila anda ragu-ragu dengan pernyataan tersebut
S : Bila anda setuju dengan pernyataan tersebut
SS : Bila anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut

CONTEXT - Faktor penyebab *pending* klaim BPJS

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Sosialisasi tentang standart pelayanan klaim BPJS dilakukan secara rutin kepada petugas klaim					
2	Pelaksanaan proses klaim BPJS di rumah sakit telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.					
3	Kesalahan pengodean diagnosis ICD-10 sering menjadi penyebab <i>pending</i> klaim BPJS					
4	Kesalahan pengodean diagnosis ICD-9 sering menjadi penyebab <i>pending</i> klaim BPJS					
5	Proses verifikasi internal dilakukan untuj meminimalkan kesalahan pengodean sebelum klaim dikirim ke BPJS					
6	Ketidaksesuaiin administrasi menjadi penyebab klaim BPJS mengalami <i>pending</i>					
7	Sistem administrasi rumah sakit sudah mendukung proses pengajuan klaim BPJS					



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Jl. Mojopahit 666 B, Telp. 031-8945444, Faks. 031-8949333 Sidoarjo - 61215

Email : umsida@umsida.ac.id | www.umsida.ac.id

INPUT - Evaluasi kelengkapan administrasi, kepatuhan PPA terhadap regulasi dalam pengisian dokumen klinis, ketepatan koder dalam proses pengodean, serta ketepatan penetapan diagnosis utama

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Kelengkapan dokumen administrasi klaim diperiksa sebelum pengajuan ke BPJS					
2	Resume medis telah ditandatangani dan diverifikasi sebelum proses klaim.					
3	Terdapat checklist administrasi untuk meminimalkan kesalahan klaim					
4	Koordinasi antara bagian administrasi klaim BPJS dan unit pelayanan berjalan efektif					
5	Penegakan diagnosis mengikuti kriteria klinis sesuai PNPK					
6	Pemeriksaan penunjang dilakukan sesuai standar pelayanan medis					
7	Dokumentasi rekam medis dicatat sesuai kondisi klinis pasien secara lengkap					
8	Terapi yang diberikan sesuai dengan diagnosis yang ditegakkan					
9	Evaluasi kepatuhan terhadap PNPK dilakukan oleh manajemen secara berkala.					
10	Diagnosis Utama ditetapkan sesuai pemeriksaan klinis utama pasien.					
11	Penggunaan kode kombinasi telah sesuai dengan aturan ICD-10.					
12	Penggunaan kode prosedur telah sesuai dengan aturan ICD-9.					
13	Petugas koding mengikuti pelatihan secara berkala pembaruan regulasi secara berkala.					
14	Audit internal terhadap hasil koding dilakukan secara rutin					
15	Dilakukan klarifikasi oleh koder ke DPJP jika ditemukan ketidaksesuaian.					



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

Jl. Mojopahit 666 B, Telp. 031-8945444, Faks. 031-8949333 Sidoarjo - 61215
Email : umsida@umsida.ac.id | www.umsida.ac.id

PROCESS – Kebijakan klaim BPJS dan SOP pengelolaan klaim BPJS di rumah sakit

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Rumah sakit memiliki kebijakan tertulis mengenai pengelolaan klaim BPJS.					
2	Rumah sakit memiliki SOP yang jelas mengenai alur pengajuan klaim BPJS.					
3	Petugas memahami standar pelayanan yang berlaku di rumah sakit					
4	Terdapat target waktu penyelesaian klaim dalam kebijakan rumah sakit.					
5	Manajemen melakukan monitoring terhadap angka <i>pending</i> klaim.					
6	Evaluasi kebijakan klaim dan SOP dilakukan secara berkala.					
7	Kebijakan klaim diperbarui sesuai regulasi dari BPJS terbaru.					
8	Kebijakan klaim selaras dengan sistem pembayaran INA-CBG.					
9	Pelaksanaan pengajuan klaim telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan					
10	Proses tindak lanjut <i>pending</i> klaim dilakukan tepat waktu.					

PRODUCT – Prosentase penurunan *pending* klaim rumah sakit.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Strategi perbaikan proses klaim BPJS mampu menurunkan jumlah klaim yang mengalami <i>pending</i> .					
2	Koordinasi antar petugas terkait klaim BPJS membantu mengurangi kejadian <i>pending</i> klaim.					
3	Peningkatan ketepatan pengkodean berpengaruh terhadap penurunan <i>pending</i> klaim BPJS.					
4	Perbaikan kelengkapan administrasi berkontribusi pada penurunan jumlah klaim yang tertunda.					

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
5	Penurunan <i>pending</i> klaim BPJS berdampak terhadap arus kas rumah sakit					