



KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN *TREND* PENYEBAB *PENDING CLAIM*
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT INAP
DI RSUD CIAMIS**

SALMA AULIA FAHREZA
NIM: P2.06.37.0.21.037

**PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala rasa puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tinjauan *Trend* Penyebab *Pending Claim* Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Inap di RSUD Ciamis”.

Saya menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, kerjasama, panduan, dan dukungan dari berbagai pihak sangatlah penting. Dengan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. H. Rizali Sofiyani, MM selaku Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ari Sukawan, S.St, M.Kes selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran dan arahnya yang sangat bermanfaat;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;

Pada akhirnya, penulis berharap agar Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak yang turut membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua.

Tasikmalaya, April 2024

Penulis

Salma Aulia Fahreza

**TINJAUAN *TREND* PENYEBAB *PENDING CLAIM* JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL RAWAT INAP DI RSUD CIAMIS**

52 Halaman, 5 Bab, 2 Tabel, 8 Gambar, 22 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan menyeluruh bagi rakyat. Dalam konteks pelaksanaannya di rumah sakit, manajemen khusus diperlukan. Pembiayaan kesehatan diperoleh melalui klaim kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang melibatkan proses pengajuan dan verifikasi klaim. Klaim yang tidak lengkap atau tidak memenuhi ketentuan dapat mengakibatkan *pending claim*, memengaruhi *cash flow* dan layanan kesehatan. Penelitian ini mengeksplorasi *trend* penyebab *pending claim* di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis dalam konteks pelaksanaan JKN rawat inap. Dengan memahami penyebab dan *trend* ini, diharapkan dapat diidentifikasi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan program JKN.

Metodologi : Jenis penelitian *mix methode* dengan model *sequential explanatory*. Subjek dalam penelitian ini yaitu tiga orang petugas rekam medis dan data pending klaim JKN tahun 2023. Metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan menggunakan lembar observasi, pedoman wawancara, dan kalkulator untuk menghitung jumlah berkas pending berdasarkan aspek administrasi, aspek medis, dan aspek koding.

Hasil : Penyebab pending klaim terjadi aspek administrasi, aspek medis, dan aspek koding. Di RSUD Ciamis kasus paling banyak adalah permasalahan koding yaitu kesalahan dalam pemberian kode penyakit dan tindakan. Komunikasi antar tim rutin terjalin unruk mencegah terjadinya kesalahan.

Simpulan : Faktor penyebab pending klaim adalah aspek administrasi, aspek medis, dan aspek koding. Kesalahan pending paling banyak adalah aspek koding. Belum ada SPO khusus terkait proses klaim

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, JKN, *pending claim*

Daftar Pustaka : 34 (2004-2023)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia Tasikmalaya Health Polytechnic Department of
Medical Records and Health Information
Diploma III Program in Medical Records and Health Information Tasikmalaya
2024
Salma Aulia Fahreza*

***REVIEW OF THE TREND OF CAUSES OF PENDING CLAIMS IN NATIONAL HEALTH
INSURANCE FOR INPATIENT CARE AT CIAMIS HOSPITAL***

52 Pages, 5 Chapters, 2 Tables, 8 Figures, 22 Appendices

ABSTRACT

Background: *The National Health Insurance (JKN) program in Indonesia aims to provide comprehensive health insurance certainty for the population. In the context of its implementation in hospitals, specific management is required. Health financing is obtained through claims to the Social Security Agency for Health (BPJS Kesehatan), involving the process of claim submission and verification. Incomplete or non-compliant claims can result in pending claims, affecting cash flow and health services. This research explores the trend of causes of pending claims at Ciamis Regional General Hospital in the context of inpatient JKN implementation. By understanding these causes and trends, it is expected to identify solutions to improve the efficiency and sustainability of the JKN program.*

Methodology: *This type of research is mixed method with a sequential explanatory model. The subjects in this research were three medical records officers and data on pending JKN claims for 2023. Data collection methods were through observation and interviews using observation sheets, interview guides, and calculators to calculate the number of pending files based on administrative aspects, medical aspects, and coding aspects. .*

Results: *The causes of pending claims occur due to administrative aspects, medical aspects, and coding aspects. At Ciamis Regional Hospital, most cases are due to coding problems, namely errors in coding diseases and actions. Communication between teams is regularly established to prevent errors.*

Conclusion: *The factors causing pending claims are administrative aspects, medical aspects, and coding aspects. Most pending errors are due to the coding aspect. There is no specific SPO regarding the claims process*

Keywords: *BPJS Kesehatan, JKN, pending claims*

References: *34 (2004-2023)*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Metode Kuantitatif	19
D. Metode Kualitatif	23
E. Triangulasi Data.....	26
F. Etika Penelitian	27
G. Jalannya Penelitian.....	28
H. Jadwal Penelitian.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum.....	30
B. Hasil Penelitian	31
C. Pembahasan Penelitian.....	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULISS	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	17
Gambar 4. 1 Grafik Jumlah Pending Klaim Berdasarkan Aspek Administrasi Tahun 2023	31
Gambar 4. 2 Grafik Jumlah Pending Klaim Berdasarkan Aspek Medis Tahun 2023	34
Gambar 4. 3 Grafik Jumlah Pending Klaim Berdasarkan Aspek Koding Tahun 2023	37
Gambar 4. 4 Contoh Penyelesaian Masalah Pending Klaim Dalam Surat Edaran Nomor HK.03.03/MENKES/518/2016	41
Gambar 4. 5 Contoh Penyelesaian Masalah Pending Klaim Dalam Surat Edaran Nomor HK.03.03/MENKES/518/2016	43
Gambar 4. 6 Contoh Penyelesaian Masalah Pending Klaim Dalam Surat Edaran Nomor HK.03.03/MENKES/518/2016	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar ACC Judul
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Proposal
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Izin Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 5 Surat Izin Studi Pendahuluan Rumah Sakit
- Lampiran 6 Data Hasil Studi Pendahuluan
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal
- Lampiran 8 Lembar Observasi
- Lampiran 9 Lembar Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 10 Lembar Wawancara Informan Utama
- Lampiran 11 Lembar Wawancara Informan Kunci
- Lampiran 12 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 13 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 15 Surat Permintaan Data Penelitian
- Lampiran 16 Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 17 Surat Izin Penelitian RSUD Ciamis
- Lampiran 18 Transkrip Wawancara Informan Utama
- Lampiran 19 Transkrip Wawancara Informan Kunci
- Lampiran 20 Transkrip Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 21 Lembar Hasil Observasi
- Lampiran 22 Surat Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah