

**ANALISIS KASUS PENDING KLAIM BPJS DIAGNOSIS  
BRONCHOPNEUMONIA DI RSUD DR. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**MUHAMAD RIDWAN WAHYUDIN**

**P2.06.37.0.20.021**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**  
**ANALISIS KASUS PENDING KLAIM BPJS DIAGNOSIS**  
***BRONCHOPNEUMONIA* DI RSUD DR. SOEKARDJO KOTA**  
**TASIKMALAYA TAHUN 2023**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**MUHAMAD RIDWAN WAHYUDIN**  
**P2.06.37.0.20.021**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK**  
**POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA**  
**JURUSAN PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**PRODI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**2023**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhamad Ridwan Wahyudin

NIM : P2.06.37.0.20.021

Tanggal :

Tanda Tangan :

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS KASUS PENDING KLAIM BPJS DIAGNOSIS**  
***BRONCHOPNEUMONIA* DI RSUD DR. SOEKARDJO**  
**KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023**

Diajukan Oleh :

**Muhamad Ridwan Wahyudin**

**P2.06.37.0.20.021**

Telah Disetujui pada Tanggal

---

Pembimbing Utama,

**Ari Sukawan, S.St, MIK, M.Kes**

**NIP. 199304102020121004**

Mengetahui,

Ketua Progam Studi

**Dedi Setiadi, SKM, M.Kes.**

**NIP. 196311191986031003**

# HALAMAN PENGESAHAN

## ANALISIS KASUS PENDING KLAIM DIAGNOSIS *BRONCHOPNEUMONIA* DI RSUD DR. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023

Dipersiapkan dan Disusun Oleh  
**Muhamad Ridwan Wahyudin**  
**P2.06.37.0.20.021**

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal

---

Ketua Penguji,

Penguji I,

Penguji II,

**Ari Sukawan, S, St, MIK, M.Kes**  
**NIP. 199304102020121004**

**Epi Edwar Lutpi, SKM, MKM**  
**NIP.197008161989121001**

**Andi Suhenda, SKM, MPH**  
**NIP. 197509061998031001**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

**Dedi Setiadi, SKM, M.Kes**  
**NIP. 196311191986031003**

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai civitas akademik Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Ridwan Wahyudin

NIM : P2.06.37.0.20.021

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, penulis menyetujui untuk memberikan hak karya tulis ilmiah kepada Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya yaitu Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul : Analisis Kasus Pending Klaim Diagnosis *Bronchopneumonia* di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2023 beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya berhak menyimpan, mengalih media/formatikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di :

Pada Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu langkah penulis untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya

Penyusunan rancangan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis tentunya tidak berdiri sendiri. penulis mendapatkan bimbingan serta bantuan pihak lain. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut.

1. Ani Radiati, S.Pd., M.Kes. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM, M. Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
3. Ari Sukawan, S, St, MIK, M.Kes selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
4. Seluruh Dosen serta Staf Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
5. Orang tua serta keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung dalam guna kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
6. Seluruh mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Kampus Tasikmalaya Angkatan 11;
7. Semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini bisa bermanfaat bagi semua pihak di masa yang akan datang

Tasikmalaya, Januari 2023

Penulis

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“ Hidup adalah petualangan yang menunggu untuk dijelajahi. Jangan biarkan penyesalan menghalangimu untuk mengalami semua yang ditawarkannya.*

*Karya Tulis Ilmiah ini kupersembahkan untuk  
Allah SWT. yang telah memberkati selama pembuatan karya tulis ilmiah ini  
Keluarga sebagai tanda bakti saya kepada mereka  
Dosen pembimbing dan penguji  
Teman-teman Angkatan 11  
Semua orang yang sudah menolong menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini  
Almamaterku tercinta*



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Muhamad Ridwan Wahyudin  
Tempat, Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 2 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jalan dr soekardjo gang simpati no 18 Tasikmalaya,  
Jawa Barat 46112  
Nomor Telepon : 082121434792  
Instagram : @mhmdridwanw  
Facebook : muhamad ridwan wahyudin  
Email : muhamadridwanw0260@gmail.com

### **Riwayat Pendidikan**

1. Tk Al Muhlisin (2007-2008)
2. SD Negeri 4 Pengadilan Tasikmalaya (2008-2014)
3. SMP Negeri 2 Tasikmalaya (2014-2017)
4. SMA Negeri 2 Tasikmalaya (2017-2020)
5. Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya (2020-2023)

**ANALISIS KASUS PENDING KLAIM BPJS DIAGNOSIS *BRONCHOPNEUMONIA***  
**DI RSUD DR. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023**

**44 Halaman, 3 BAB, 2 Tabel, 2 Gambar, 9 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Faktor yang menyebabkan pending dalam klaim sebagian besar karena berkas klaim dinyatakan tidak layak oleh BPJS Kesehatan. Pending klaim merupakan semua klaim yang sudah diajukan ke BPJS Kesehatan dan setelah diverifikasi ada yang perlu dikonfirmasi lagi sehingga klaim yang diajukan tertunda. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa pada bulan Agustus tahun 2022 ditemukan 18 berkas klaim yang dikembalikan oleh BPJS Kesehatan dengan diagnosis *Bronchopneumonia*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis permasalahan yang menjadi penyebab pending klaim pada kasus *Bronchopneumonia* di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

**Metode Penelitian :** Jenis Penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan desain penelitian fenomenolog. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi lapangan serta wawancara dengan jumlah informan sebanyak 2 orang, terdiri dari kepala rekam medis, dan bagian koder rawat inap (casmix). Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2023

**Hasil:** Hasil penelitian di dapat factor yang menyebabkan pending klaim pada kasus *Bronchopneumonia* dimulai dari tidak di tulisnya resume medis, tidak adanya diagnosis akhir, atau pembayaran atau pencairan dana yang di dapatkan tidak d berikan seutuhnya, tidak adanya hasil penunjang

**Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengkhususan alur maupun pedoman klaim untuk kasus dengan diagnosis *Bronchopneumonia*. Faktor yang mempengaruhi terjadinya pending klaim pada diagnosis *Bronchopneumonia* yaitu, Tidak ada diagnosis akhir dan Pembayaran atau pencairan dana yang didapatkan tidak diberikan seutuhnya. Hal tersebut berdampak terhadap kerugian rumah sakit karena keterlambatan proses pembayaran klaim. Upaya yang dilakukan oleh rumah sakit yaitu berupaya untuk meningkatkan kualitas klaim serta senantiasa melakukan evaluasi untuk mengurangi kejadian pending klaim

**Kata Kunci** : Pending, Klaim, BPJS, *Bronchopneumonia*

**Daftar Pustaka** : 14 (2014 – 2022)

**CASE ANALYSIS PENDING CLAIMS BPJS DIAGNOSIS OF BRONCHOPNEUMONIA**

**AT DR. SOEKARDJO HOSPITAL, TASIKMALAYA CITY 2023**

44 Pages, 3 Chapter, 2 Tables, 2 Images, 8 Attachment

**ABSTRACT**

**Background :** *The factors that cause pending claims are mostly because the claim file is declared unfit by BPJS Kesehatan. Pending claims are all claims that have been submitted to BPJS Kesehatan and after verification there are those that need to be confirmed again so that the claims submitted are delayed. The results of the preliminary study showed that in August 2022 18 claim files were found returned by BPJS Kesehatan with a diagnosis of Bronchopneumonia. The purpose of this study is to analyze the problems that are the cause of pending claims in the Bronchopneumonia case at Dr. Soekardjo Hospital, Tasikmalaya City.*

**Research Methods :** *The type of research used is qualitative with phenomenological research design, The data collection technique used was field observation and interviews with 2 informants, consisting of the head of medical records and the inpatient coordinator (casmix). This research was conducted in February 2023*

**Results:** *The results of the study found that the factors that led to pending claims in cases of bronchopneumonia started with not writing a medical resume, no final diagnosis, or payment or disbursement of funds that were not given in full, no supporting results*

**Conclusion:** *The results of the study show that there is no specific path or claim guidelines for cases with a diagnosis of bronchopneumonia. Factors that influence the occurrence of pending claims on the diagnosis of bronchopneumonia, namely, there is no final diagnosis and payment or disbursement of funds obtained are not given in full. This has an impact on hospital losses due to delays in processing claim payment. Efforts made by the hospital are trying to improve the quality of claims and always carry out evaluations to reduce the incidence of pending claims.*

**Keywords :** *Pending, Claim, BPJS, Bronchopneumonia*

**Bibliography :** 14 (2014 – 2022)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Kerangka Teori.....	25
C. Kerangka Konsep.....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
C. Subjek Penelitian.....	27
D. Variable Penelitian .....	27
E. Definisi Operasional.....	27
F. Keabsahan Data.....	28
G. Triangulasi Data .....	29
H. Instrumen dan cara pengumpulan data.....	29
I. Cara pengumpulan data.....	30
J. Pengolahan Data.....	31
K. Analisa Data .....	32
L. Etika Penelitian .....	33
M. Jalannya Penelitian.....	34
N. Jadwal Penelitian.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Penelitian .....	36
B. Hasil Penelitian .....	37
C. Pembahasan.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Teori Menurut UMY Repository .....	25
Gambar 2 2 Kerangka Konsep.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....	6
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Studi Pendahuluan RS
- Lampiran 3 Studi Pendahuluan Kampus
- Lampiran 4 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Informed Consent
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara II
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 Surat Penghantar
- Lampiran 12 Surat Pengantar
- Lampiran 13 Surat Rekomendasi