



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**PERSEPSI PEREKAM MEDIS TERHADAP *PENDING*
CLAIM DI RSUD CIAMIS TAHUN 2025**

DANELLA VINA APRILIA

P2.06.37.0.22.008

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



HALAMAN JUDUL

**PERSEPSI PEREKAM MEDIS TERHADAP *PENDING CLAIM*
DI RSUD CIAMIS TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan Pendidikan

Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



DANELLA VINA APRILIA

P2.06.37.0.22.008

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, peneliti tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan pihak lain. Oleh karena itu peneliti ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
2. dr. H. Rizali Sofyan selaku Direktur RSUD Ciamis yang telah memberikan izin penelitian;
3. Andi Suhenda, SKM, M.PH selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ateng Muttaqin, S.ST., MM selaku Kepala Unit Rekam Medis RSUD Ciamis yang telah memberikan izin penarikan data penelitian;
5. Dr. Ida Sugiarti S.Kep, Ners, M.H.Kes selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Sahabat yang selalu membantu dan memberi semangat dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih jauh dari kata sempurna. Peneliti sangat mengharapkan kritik beserta saran yang dapat membangun dari semua pihak demi menunjang kesempurnaan penelitian ini. Peneliti berharap penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, April 2025

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2025
Danella Vina Aprilia

**PERSEPSI PEREKAM MEDIS TERHADAP *PENDING CLAIM* DI RSUD CIAMIS
TAHUN 2025**

60 Halaman, 5 Bab, 22 Tabel, 3 Gambar, 26 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Dalam program JKN sesuai Permenkes No. 71 Tahun 2013, BPJS Kesehatan mengelola klaim rumah sakit melalui verifikasi administratif dan INA-CBG's. Pending klaim terjadi akibat ketidaksesuaian pengkodean atau aturan medis, yang dapat menghambat penggantian biaya. Petugas rekam medis berperan dalam mengelola pending klaim, sehingga persepsi mereka penting untuk mengeksplorasi solusi dan pencegahan. Di RSUD Ciamis, kasus pending klaim tahun 2024 mencapai 3.689 berkas, terutama akibat kesalahan pengkodean dan persyaratan yang tidak lengkap. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi persepsi petugas rekam medis terhadap pending klaim di RSUD Ciamis.

Metodologi Penelitian: Metode penelitian kuantitatif deskriptif, sampel 33 petugas rekam medis. Data didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada petugas di unit rekam medis serta di unit pendaftaran rawat inap dan unit rawat jalan.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan dimensi kerentanan, mayoritas responden menyadari kemungkinan terjadinya pending klaim, yang tercermin dari persepsi baik sebesar 63,6%. Pada dimensi keparahan, setengah dari responden memiliki persepsi sedang (51,5%), menunjukkan petugas belum sepenuhnya memandang pending klaim sebagai masalah yang serius. Pada dimensi manfaat, persepsi baik mendominasi dengan 66,7% responden meyakini bahwa upaya pencegahan dapat memberikan dampak positif bagi rumah sakit. Hambatan dalam pengelolaan klaim juga dipersepsikan realistis oleh petugas, dengan 72,7% menunjukkan persepsi baik. Pada dimensi isyarat untuk bertindak dan efikasi diri, mayoritas responden memiliki persepsi cukup, sebesar 75,8% dan 66,7%, mengindikasikan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan kesiapan dan keyakinan diri dalam mengambil langkah perbaikan.

Kata Kunci: Persepsi, Perekam Medis, Pending Klaim

Daftar Pustaka: 37 (2017-2024)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma Study Program D-III Medical Records and Health Information
Tasikmalaya
2025
Danella Vina Aprilia*

***PERCEPTION OF HEALTH INFORMATION ADMINISTRATION ON PENDING CLAIM
AT CIAMIS HOSPITAL IN 2025***

60 Pages, 5 Chapters, 22 Tables, 3 Figures, 26 Attachments

ABSTRACT

Background: In the National Health Insurance (JKN) program, as regulated in Permenkes No. 71 of 2013, BPJS Kesehatan manages hospital claims through administrative verification and the INA-CBG's system. Pending claims occur due to discrepancies in coding or medical regulations, which can hinder reimbursement. Medical record officers play a crucial role in managing pending claims, making their perceptions essential for exploring solutions and preventive efforts. At RSUD Ciamis, 3,689 pending claim cases were recorded in 2024, mainly caused by coding errors and incomplete requirements. This study aims to explore the perceptions of medical record officers regarding pending claims at RSUD Ciamis.

Methodology: Descriptive quantitative research method, sample size 33 medical record officers. Data were collected using questionnaires distributed to staff in the medical records unit, inpatient registration, and outpatient registration units.

Results: The results showed that in the perceived susceptibility dimension, 63.6% of respondents had a good perception, indicating awareness of the risk of pending claims. For perceived severity, 51.5% had a moderate perception, suggesting the issue is not yet viewed as critical. In perceived benefits, 66.7% recognized the positive impact of preventive efforts. Perceived barriers were realistically acknowledged, with 72.7% showing good perception. However, in the cues to action and self-efficacy dimensions, 75.8% and 66.7% had moderate perceptions, indicating the need for improved readiness and confidence in taking corrective action.

Keywords: Perception, Medical Records, Pending Claims

Bibliography: 37 (2017-2024)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Uraian Substansi	7
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Jenis dan Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
C. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling	17
D. Variabel Penelitian	18
E. Definisi Operasional.....	18
F. Uji Validitas dan Reabilitas	22
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	23
H. Pengolahan Data	23
I. Analisis Data.....	24
J. Etika Penelitian	25
K. Keterbatasan Penelitian	25

L. Prosedur Penelitian.....	26
M. Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	28
B. Hasil.....	29
C. Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	66
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Keaslian Penelitian	6
Table 3.1 Definisi Operasional.....	18
Table 3.2 Persentase Deskriptif.....	25
Table 3.3 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	30
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Usia di RSUD Ciamis Tahun 2025	30
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Pendidikan Terakhir di RSUD Ciamis Tahun 2025	31
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Masa Kerja di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	31
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Bidang Kerja di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kategori Pengalaman Pelatihan di RSUD Ciamis Tahun 2025	32
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Kerentanan (<i>Perceived Susceptibility</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	33
Tabel 4.8 Kategori Hasil Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Kerentanan (<i>Perceived Susceptibility</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	34
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Keparahan (<i>Perceived Severity</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	35
Tabel 4.10 Kategori Hasil Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Keparahan (<i>Perceived Severity</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025	36
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Manfaat (<i>Perceived Benefits</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025.....	37
Tabel 4.12 Kategori Hasil Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Manfaat (<i>Perceived Benefits</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025	38
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Hambatan (<i>Perceived Barriers</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025	39
Tabel 4.14 Kategori Hasil Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap Hambatan (<i>Perceived Barriers</i>) di RSUD Ciamis Tahun 2025	40

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap <i>Cues To Action</i> (Isyarat untuk Bertindak) di RSUD Ciamis Tahun 2025	40
Tabel 4.16 Kategori Hasil Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap <i>Cues To Action</i> (Isyarat untuk Bertindak) di RSUD Ciamis Tahun 2025	41
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap <i>Self-Efficacy</i> di RSUD Ciamis Tahun 2025	42
Tabel 4.18 Kategori Hasil Persepsi Perekam Medis Terhadap Pending Claim Berdasarkan Persepsi Terhadap <i>Self-Efficacy</i> di RSUD Ciamis Tahun 2025	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16
Gambar 4.1 Gambar Tampak Depan RSUD Ciamis.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proposal
- Lampiran 5 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Partisipan
- Lampiran 7 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Lembar Observasi
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara Studi Pendahuluan
- Lampiran 11 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 14 Surat Izin Penelitian RSUD Ciamis
- Lampiran 15 Surat Permohonan Kaji Etik
- Lampiran 16 Surat Hasil Kaji Etik
- Lampiran 17 Karakteristik Responden
- Lampiran 18 Persepsi terhadap Kerentanan (*Perceived Susceptibility*)
- Lampiran 19 Persepsi terhadap Keparahan (*Perceived Severity*)
- Lampiran 20 Persepsi terhadap Manfaat (*Perceived Benefit*)
- Lampiran 21 Persepsi terhadap Hambatan (*Perceived Barriers*)
- Lampiran 22 Persepsi *Cues to Action* (Isyarat untuk Bertindak)
- Lampiran 23 Persepsi terhadap *Self-Efficacy*
- Lampiran 24 Dokumentasi
- Lampiran 25 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 26 Surat Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah