



KARYA TULIS ILMIAH

**Tinjauan Penyebab Pending Klaim BPJS
Rawat Inap Di Rumah Sakit X Kota
Cirebon Pada Triwulan III
Tahun 2024**

SISILIA DWI MAHARANI

NIM: P2.06.37.1.22.035

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2025



KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
D III Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan**

Tinjauan Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit X Kota Cirebon Pada Triwulan III Tahun 2024

**SISILIA DWI MAHARANI
NIM: P2.06.37.1.22.035**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2025**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhenda, SKM., MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Elfi, S.ST., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Bhakti Aryani., M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini;
5. Bapak Yanto Haryanto, S.pd, S.Kep., M.Kes selaku Dosen Penguji I yang turut membimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Ibu Fitria Dewi Rahmawati selaku Dosen Penguji II yang turut membimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Bapak/ Ibu Dosen beserta Staf Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada peneliti;

8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada peneliti;
9. Teman-teman RMIK angkatan 2022 yang saling membantu dan memberikan *support* dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Cirebon, 30 April 2025

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025**

SISILIA DWI MAHARANI

**TINJAUAN PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT X KOTA CIREBON PADA TRIWULAN III TAHUN 2024.
75 Hal, 3 Bab, 7 Tabel, 4 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang: Permasalahan pending klaim BPJS Kesehatan masih menjadi tantangan utama yang dapat mengganggu stabilitas keuangan dan pelayanan Rumah Sakit. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada keterlambatan pembayaran, tetapi juga berpotensi menurunkan efisiensi operasional Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau penyebab pending klaim BPJS rawat inap pada Triwulan III Tahun 2024 di Rumah Sakit X Kota Cirebon, berdasarkan aspek koding, aspek medis, dan aspek administratif, dengan fokus utama pada aspek koding.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 93 dokumen pending klaim yang diperoleh melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 10% dari total 1.418 pending klaim.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54,83% pending klaim disebabkan oleh aspek koding, 24,73% oleh aspek administratif, dan 20,43% oleh aspek medis. Perubahan kode diagnosa primer menjadi penyumbang terbesar kasus pending klaim, diikuti oleh perubahan kode diagnosis sekunder dan tindakan medis. Sebagian besar kasus disebabkan oleh perbedaan persepsi antara koder Rumah Sakit dan verifikator BPJS, serta ketidaksesuaian dengan pedoman pengkodean yang berlaku.

Simpulan: Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan akurasi pengkodean, kelengkapan dokumen medis, serta keselarasan pemahaman antara pihak Rumah Sakit dan BPJS. Diperlukan optimisasi kegiatan sosialisasi dan pelatihan secara berkala bagi koder serta verifikator internal terkait aturan kodifikasi yang mengacu pada pedoman klaim terbaru dan ketentuan pada ICD-10, termasuk aturan morbiditas (*rule MB*).

Kata Kunci: Klaim BPJS kesehatan, penyebab pending klaim, pending klaim BPJS, sistem INA-CBG'S, keakuratan klaim diagnosa.

Daftar Pustaka: 37 [2019-2024]

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Cirebon
2025

SISILIA DWI MAHARANI

**REVIEW OF THE CAUSES OF PENDING INPATIENT BPJS CLAIMS AT
X HOSPITAL IN CIREBON CITY IN THE THIRD QUARTER OF 2024.**

75 Pages, 3 Chapter, 7 Tables, 4 Attachments

ABSTRACT

Background: The problem of pending BPJS Health claims is still a major challenge that can disrupt financial stability and hospital services. This condition not only has an impact on delays in payment, but also has the potential to reduce hospital operational efficiency. This study aims to review the causes of pending BPJS inpatient claims in the third quarter of 2024 at X Hospital, Cirebon City, based on coding aspects, medical aspects, and administrative aspects, with the main focus on coding aspects.

Research Method: This study uses a descriptive quantitative method with a sample of 93 pending claim documents obtained through calculations using the Slovin formula with an error tolerance level of 10% of the total 1,418 pending claims.

Research Result: The results showed that 54.83% of pending claims were caused by coding aspects, 24.73% by administrative aspects, and 20.43% by medical aspects. Primary diagnosis code changes were the biggest contributor to pending claims, followed by secondary diagnosis code changes and medical actions. Most cases were caused by differences in perception between hospital coders and BPJS verifiers, as well as inconsistencies with applicable coding guidelines.

Conclusion: This study emphasizes the importance of improving coding accuracy, completeness of medical documents, and alignment of understanding between the hospital and BPJS. Optimization of regular socialization and training activities for coders and internal verifiers related to codification rules that refer to the latest claim guidelines and provisions in ICD-10, including morbidity rules (rule MB).

Keywords: BPJS health claims, causes of delayed claims, delayed claims, INA-CBG'S system, accuracy of diagnosis claims.

Bibliography: 37 [2019-2024]

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teoritis	9
1. Rumah Sakit.....	9
2. Rekam Medis	9
3. ICD-10	11
4. ICD-9 CM	16
5. Pengkodean Klaim BPJS	17
6. Diagnosa.....	30
7. Berita Acara BPJS.....	31
8. Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS).....	32
9. Verifikasi Klaim BPJS	33
10. Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBG's).....	34
11. Klaim BPJS	35
12. Pending Klaim BPJS	37

B. Kerangka Teori.....	39
C. Kerangka Konsep	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
1. Tempat.....	41
2. Waktu	41
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	41
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
D. Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional.....	43
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	44
1. Instrumen Penelitian.....	44
2. Pengumpulan data	44
G. Pengolahan Data.....	45
1. <i>Coding</i>	45
2. <i>Processing</i>	45
3. <i>Tabulation</i>	46
H. Rencana Analisis Data	46
I. Keterbatasan Penelitian	46
J. Etika Penelitian	47
K. Jalannya Penelitian.....	47
1. Tahap Persiapan	47
2. Tahap Pelaksanaan	48
3. Tahap Lanjutan.....	48
L. Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Alur Proses E-Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit X Kota Cirebon. 50	
B. Hasil Penelitian	51
1. Jumlah Pending Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit X Kota Cirebon Pada Triwulan III Tahun 2024	51

2.	Jumlah Pending Klaim BPJS Rawat Inap Pada Triwulan III Tahun 2024 di Rumah Sakit X Kota Cirebon ditinjau dari Aspek Koding, Aspek Medis, dan Aspek Administratif	52
C.	Pembahasan.....	55
1.	Jumlah Pending Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit X Kota Cirebon Pada Triwulan III Tahun 2024	55
2.	Jumlah Pending Klaim BPJS Rawat Inap Pada Triwulan III Tahun 2024 di Rumah Sakit X Kota Cirebon ditinjau dari Aspek Koding, Aspek Medis, dan Aspek Administratif	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
A.	Kesimpulan	69
B.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2. 1 Rincian Berita Acara BPJS	32
Tabel 3. 1 Definisi Konsep.....	43
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Pending Klaim BPJS Rawat Inap Triwulan III Tahun 2024.....	51
Tabel 4. 2 Aspek Pending Klaim BPJS Rawat Inap Triwulan III Tahun 2024.....	53
Tabel 4. 3 Pending Klaim BPJS Rawat Inap Aspek Koding	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	39
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar *Checklist*

Lampiran 2 Lembar Observasi Koding Diagnosa dan Tindakan

Lampiran 3 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)