



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Terjadinya Klaim *Pending* di Instalasi Rawat Inap
RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto
Tahun 2024**

NISRIINAA

NIM: P2.06.37.1.22.066

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

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Klaim *Pending* di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2024

NISRIINAA

NIM: P2.06.37.1.22.066

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 ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Klaim *Pending* di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2024” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan KTI ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penyusunan KTI ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak dr. Heri Dwi Purnomo, Sp.An, sebagai Direktur RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto;
2. Bapak Arikh Ratna Purwadi, S.Kep, Ners,MH, selaku Kepala Bidang Pendidikan dan Penelitian RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto;
3. Ibu Mis Wargianingsih, S.Kep., Ns, selaku Kepala Sub Bagian Rekam Medis RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto;
4. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners, M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
5. Bapak Andi Suhenda, S.KM., MPH., selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Ibu Elfi, SST., MPH, selaku Ketua Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Kampus Cirebon;
7. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd., S.Kp., M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, waktu, tenaga, dan pikiran selama proses penyusunan KTI ini;
8. Ibu Fitria Dewi Rahmawati, MKM, selaku dosen penguji I dan Ibu Bhakti Aryani, M.Kes, selaku dosen penguji II yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan;

9. Seluruh dosen dan staf di Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Kampus Cirebon, yang selalu memberikan ilmu dan dukungan moral selama masa studi;
10. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan material selama proses penyusunan KTI ini;
11. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta motivasi selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian KTI ini, yang mungkin tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga KTI ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi pengembangan ilmu di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, serta menjadi inspirasi bagi pembaca. Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada kita semua.

Cirebon, Mei 2025

Nisriinaa

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon
2024

NISRIINAA

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERJADINYA
KLAIM *PENDING* DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD PROF. DR.**

MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO TAHUN 2024

64 Hal, V Bab, 11 Tabel, 2 Gambar, 7 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Proses klaim JKN merupakan elemen krusial dalam pembayaran layanan kesehatan, namun sering menghadapi masalah klaim pending yang dapat berdampak serius pada arus kas rumah sakit, termasuk keterlambatan pembayaran jasa medis dan terganggunya operasional layanan kesehatan. RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo, sebagai rumah sakit rujukan regional, mencatat 8,05% klaim pending dari total 25.281 SEP pada periode Januari–Juni 2024. Tingginya persentase ini menunjukkan urgensi untuk menganalisis faktor-faktor penyebab klaim pending, seperti ketidakakuratan coding, ketidaklengkapan dokumen medis, dan kesalahan administrasi.

Metode Penelitian: Penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian meliputi 25.281 data klaim dengan sampel sebanyak 394 data klaim.

Hasil Penelitian: Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 87,3% klaim masih berstatus pending. penyebab utama berasal dari faktor medis (76,5%), diikuti faktor coding (21,5%), dan faktor administrasi (2%). Kesalahan kodifikasi diagnosis (75,7%) dan ketidaksesuaian indikasi rawat inap (63,1%) menjadi penyebab dominan dalam masing-masing kategori. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pending klaim dengan faktor coding ($p < 0,001$) dan faktor medis ($p < 0,001$), namun tidak ditemukan hubungan signifikan dengan faktor administrasi ($p = 0,309$).

Kesimpulan: Ketidaklengkapan dokumen medis dan ketidakakuratan coding memiliki hubungan yang signifikan terhadap status klaim pending, sementara kesalahan administrasi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Kata Kunci: Analisis Korelasional, Faktor Penyebab, Klaim *Pending*.

Daftar Pustaka: 32 (2004-2024)

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
2024

NISRIINAA

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE OCCURRENCE OF
PENDING CLAIMS IN THE INPATIENT INSTALLATION OF PROF. DR.
MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO HOSPITAL IN 2024**

64 Pages, 5 Chapters, 11 Tables, 2 Figures, 7 Appendices

ABSTRACT

Background: The JKN claims process is a crucial element in the payment of healthcare services, but it often faces pending claims issues that can have a serious impact on hospital cash flow, including delays in medical service payments and disruption to healthcare operations. Prof. Dr. Margono Soekarjo General Hospital, as a regional referral hospital, recorded 8.05% of pending claims out of a total of 25,281 SEPs during the January–June 2024 period. This high percentage highlights the urgency of analyzing the factors causing pending claims, such as coding inaccuracies, incomplete medical documents, and administrative errors.

Research Method: A quantitative study with a descriptive correlational design and a cross-sectional approach. The study population included 25,281 claim data points, with a sample size of 394 claim data points.

Research Findings: Univariate analysis revealed that 87.3% of claims remained pending. The primary causes stemmed from medical factors (76.5%), followed by coding factors (21.5%), and administrative factors (2%). Diagnosis coding errors (75.7%) and inconsistencies in inpatient admission indications (63.1%) were the dominant causes within each category. Bivariate analysis using the Chi-Square test showed a significant association between pending claims and coding factors ($p < 0.001$) and medical factors ($p < 0.001$), but no significant association was found with administrative factors ($p = 0.309$).

Conclusion: Incomplete medical documentation and coding inaccuracies have a significant association with pending claim status, while administrative errors do not show a significant association.

Keywords: Correlational Analysis, Causal Factors, Pending Claims.

Bibliography: 32 (2004-2024)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kesehatan	7
2. Jaminan Kesehatan Nasional.....	7
3. Rumah sakit.....	9
4. Sistem Pembayaran di Rumah sakit	10
5. Verifikasi Klaim BPJS	11
6. <i>Pending</i> Klaim BPJS.....	13
7. Faktor Koding	13
8. Faktor Medis	14

9. Faktor Administrasi.....	14
A. Kerangka Teori.....	15
B. Kerangka Konsep.....	16
C. Hipotesis.....	17
BAB III	18
METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian	18
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional.....	20
F. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data	21
G. Pengolahan Data.....	22
H. Rencana Analisis Data	23
I. Etika Penelitian	25
J. Keterbatasan Penelitian.....	25
K. Jalannya Penelitian.....	25
L. Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum.....	28
1. Sejarah.....	28
2. Visi Misi dan Motto	28
B. Hasil Penelitian	29
C. Pembahasan.....	34
BAB V.....	38
KESIMPULAN.....	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	20
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4. 1 Gambaran Status Klaim di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Periode Januari – Juni 2024.....	29
Tabel 4. 2 Gambaran Faktor Penyebab Pending Klaim.....	29
Tabel 4. 3 Gambaran Penyebab Pending Klaim Faktor Koding.....	30
Tabel 4. 4 Gambaran Penyebab Pending Klaim Faktor Medis.....	30
Tabel 4. 5 Gambaran Penyebab Pending Klaim Faktor Administrasi	31
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif	31
Tabel 4. 7 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	32
Tabel 4. 8 Uji Korelasi Chi-Square.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Bimbingan KTI
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Penelitian
- Lampiran 5. Analisis Deskriptif
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi *Chi-Square*

DAFTAR SINGKATAN

APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
BP	: Bukan Pekerja
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
Ca	: Carcinoma/Cancer
CVA	: Cerebrovascular Accident
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
EKG	: Elektrokardiogram
ICD	: International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems.
INA-CBG	: Indonesian Case Based Groups
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JR	: Jasa Raharja
KLL	: Kecelakaan Lalu Lintas
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PORMIKI	: Perhimpunan Profesional Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia
PPU	: Pekerja Penerima Upah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SEP	: Surat Eligibilitas Pasien
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences