



KARYA TULIS ILMIAH

**Tinjauan Penyebab Pending Klaim
BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit
Ciremai Periode Triwulan III Tahun
2023**

**ALWA RESALIZA
NIM: P2.06.37.1.22.041**

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 Ciremai Periode Triwulan III Tahun 2023

ALWA RESALIZA

NIM: P2.06.37.1.22.041

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

1. Bapak Dr. Muchlas Fahmi Sp.OG selaku Direktur Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon.
2. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
3. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
4. Ibu Elfi S.ST, MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Wilayah Cirebon;
5. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, untuk membantu penulisan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;
7. Kepada orang tua, kakak yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, orang hebat yang selalu menjadi penyemangat. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
8. Teman-teman seperbimbingan yang telah menjadi rekam bimbingan yang selalu mendukung dari awal penyusunan KTI sampai akhir penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

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

Cirebon, 21 Mei 2025

Penulis

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

ALWA RESALIZA

**TINJAUAN PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT CIREMAI PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

46 Hal, V Bab, 11 Tabel, 2 Gambar, 4 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pending klaim adalah salah satu status klaim dalam pengajuan klaim BPJS Kesehatan yang telah melalui proses verifikasi oleh BPJS Kesehatan. ketika dokumen yang diajukan rumah sakit belum lengkap. Kondisi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor selama proses verifikasi. Pending klaim lebih banyak ditemukan pada layanan rawat inap dibandingkan dengan rawat jalan.

Tujuan: Penelitian ini untuk mengetahui gambaran penyebab pending klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Periode Triwulan III Tahun 2023.

Metode: Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode deskriptif, total sampling 254 berkas pending klaim BPJS rawat inap.

Hasil Penelitian: Pada periode triwulan III tahun 2023 pending klaim rawat inap di Rumah Sakit Ciremai terdapat 254 berkas pending klaim yang disebabkan karena faktor aspek administrasi sebanyak 35 (13,78%), aspek koding sebanyak 191 (75,20) dan dari aspek medis sebanyak 28 (11,02). Adapun faktor yang menyebabkan pending tidak hanya berasal dari satu aspek saja melainkan bisa dari gabungan lebih dari satu aspek, yakni administrasi dan koding, administrasi dan medis, koding dan medis, serta administrasi, koding dan medis.

Kesimpulan: Pada periode triwulan III tahun 2023 pending klaim rawat inap di Rumah Sakit Ciremai berjumlah 254 berkas pending klaim. Sebanyak 35 (13,78%) pending disebabkan aspek administrasi, 191 (75,20) pending disebabkan aspek koding, 28 (11,02) pending disebabkan aspek medis. Adapun disebabkan karena faktor: aspek administrasi dan koding terdapat 65 berkas, 40 lengkap (15,75%) dan 25 (9,84%) tidak lengkap. Aspek administrasi dan medis 84 berkas, 54 (21,26%) lengkap dan 30 (11,81%) tidak lengkap. Aspek koding dan medis terdapat 33 berkas, 19 (7,48%) lengkap dan 14 (5,51%) tidak lengkap. Adapun disebabkan karena gabungan faktor administrasi, koding, dan medis terdapat 72 berkas, 29 (11,42%) lengkap dan 43 (16,93%) tidak lengkap.

Data Kunci: Pending klaim, administrasi, koding, medis.

Daftar Pustaka: 39 (2016-2024)

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

ALWA RESALIZA

**REVIEW OF THE CAUSES OF PENDING BPJS INPATIENT CLAIM AT
CIREMAI HOSPITAL IN THE THIRD QUARTER OF 2023**

46 Pages, V Chapters, 11 Tables, 2 Images, 4 Enclosures

ABSTRACT

Background: Pending claim is one of the claim statuses in submitting a BPJS Kesehatan claim that has gone through the verification process by BPJS Kesehatan, when the documents submitted by the hospital are incomplete. This condition can be caused by various factors during the verification process. Pending claims are more common in inpatient services compared to outpatient services.

Objective: This study aims to determine the description of the causes of pending BPJS inpatient claims at Ciremai Hospital in the Third Quarter of 2023.

Method: This study uses quantitative descriptive methods, with a total sampling of 254 pending BPJS inpatient claim files.

Results: In the third quarter of 2023, pending inpatient claims at Ciremai Hospital were 254 pending claim files caused by administrative aspects of 35 (13.78%), coding aspects of 191 (75.20) and medical aspects of 28 (11.02). The factors that cause pending do not only come from one aspect but can be from a combination of more than one aspect, namely administration and coding, administration and medical, coding and medical, and administration, coding and medical.

Conclusion: In the third quarter of 2023, there were 254 pending inpatient claims at Ciremai Hospital. A total of 35 (13.78%) pending were due to administrative aspects, 191 (75.20) pending were due to coding aspects, 28 (11.02) pending were due to medical aspects. The following factors were caused by: administrative and coding aspects, there were 65 files, 40 complete (15.75%) and 25 (9.84%) incomplete Administrative and medical aspects, 84 files, 54 (21.26%) complete and 30 (11.81%) incomplete. Coding and medical aspects, there were 33 files, 19 (7.48%) complete and 14 (5.51%) incomplete The following factors were caused by a combination of administrative, coding, and medical factors, there were 72 files, 29 (11.42%) complete and 43 (16.93%) incomplete.

Keywords: Pending claims, administration, coding, medical.

Bibliography: 39 (2016-2024)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	22
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional.....	23
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	24
G. Pengolahan Data.....	24
H. Analisis Data	25
I. Etika Penelitian	25
J. Keterbatasan Penelitian.....	26
K. Jalannya Penelitian.....	26
L. Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
B. Pembahasan.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4. 1 Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Faktor Aspek Administrasi.....	28
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Faktor Aspek Administrasi	29
Tabel 4. 3 Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Faktor Koding.....	29
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Faktor Koding.....	30
Tabel 4. 5 Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Faktor Medis.....	31
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Faktor Aspek Medis.....	32
Tabel 4. 7 Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Aspek Administrasi dan Koding, Administrasi dan Medis, Koding dan Medis, Administrasi, Koding dan Medis	32
Tabel 4. 8 Gambaran Pending Klaim Rawat Inap yang Disebabkan Karena Gabungan Faktor Administrasi, Koding, dan Medis	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Checklist

Lampiran 2 Format Bimbingan

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
CPPT	: Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi
HIAA	: <i>Health Insurance Association America</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
INA-CBG'S	: <i>Indonesia Case Base Groups</i>
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
WHO	: <i>World Health Organization</i>
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
PPA	: Profesional Pemberi Asuhan
RME	: Rekam Medis Elektronik
ICD-9 CM	: <i>International Classification of Procedure Code, 9th Revision, Clinical Modification</i>
ICD-10	: <i>International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems-10th Revision</i>
SPRI	: Surat Pengantar Rawat Inap
RITL	: Rawat Inap Tingkat Lanjutan

RJTL : Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
FPK : Formulir Persetujuan Klaim
DPJP : Dokter Penanggung Jawab Pasien
FORNAS : Formularium Nasional