



KARYA TULIS ILMIAH

**Gambaran Penyebab Pending Klaim BPJS
Rawat Inap di Rumah Sakit Ciremai Kota
Cirebon Pada Tahun 2025**

**JAZIM SHEBRINA KHARISMA SENDY
NIM.P2.06.37.1.23.019**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Gambaran Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Pada Tahun 2025

JAZIM SHEBRINA KHARISMA SENDY
NIM.P2.06.37.1.23.019

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas dalam menyelesaikan studi;
2. Andi Suhenda, S.KM., MPH., selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Elfi, SST., MPH., selaku Ketua Program Studi RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya wilayah Cirebon, yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam penyusunan KTI ini;
4. Lina Khasanah, SKM., MKM., selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan hingga terselesaikannya KTI ini;
5. Bambang Karmanto, S.KM, M.Kes, dan Bapak Maula Ismail Mohammad, S.T, MKM, selaku dosen penguji yang turut membimbing dan memberi masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;
7. Verawaty Mohan, Sp. BM., M.M.R.S., selaku Kepala Rumah Sakit Tk. III 03.06.01 Ciremai, yang telah memberikan izin penelitian;

8. Kedua orang tua, juga adik tercinta atas doa, kasih sayang, dukungan moral, dan material yang tiada henti diberikan sejak awal hingga akhir penyusunan KTI ini;
9. Sahabat seperjuangan penulis yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, ide dan masukan, serta menemani selama proses penyusunan KTI ini;
10. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Segala bentuk bantuan, dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan telah menjadi bagian penting yang sangat berarti bagi penulis, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Cirebon, 11 Mei 2026

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2026**

JAZIM SHEBRINA KHARISMA SENDY

**GAMBARAN PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON PADA TAHUN 2025
63 Halaman, V Bab, 13 Tabel, 4 Gambar, 6 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang: *Pending* klaim BPJS Kesehatan masih menjadi tantangan dalam sistem pembiayaan kesehatan di Indonesia karena dapat menghambat proses pembayaran klaim layanan kesehatan.. Secara umum, *pending* klaim muncul akibat ketidaksesuaian berkas, kode penyakit dan/atau tindakan, maupun penetapan tindakan medis. Permasalahan ini juga terjadi di Rumah Sakit Tk. III 03.06.01 Ciremai Kota Cirebon, di mana masih ditemukan klaim rawat inap yang berstatus *pending* pada tahun 2025. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menggambarkan penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap berdasarkan aspek administrasi, koding, dan medis.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan memanfaatkan data sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh populasi pasien rawat inap peserta JKN berstatus klaim *pending* dengan unit analisis berupa dokumen rekap klaim BPJS Kesehatan dijadikan sebagai sampel penelitian dengan jumlah 2.205 data.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 15.931 pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap selama tahun 2025, terdapat 2.205 klaim (13,84%) yang berstatus *pending*. Aspek medis menyebabkan *pending* sebesar 49,01%, diikuti aspek koding sebesar 37,38%, dan aspek administrasi sebesar 13,61%. Pada aspek administrasi, indikator terbanyak adalah ketidaklengkapan dokumen penunjang. Pada aspek koding, *pending* klaim paling banyak disebabkan oleh ketidaktepatan kode diagnosis. Sementara itu, pada aspek medis, indikator dominan adalah ketidaksesuaian penegakan diagnosis dan tindakan medis.

Kesimpulan: Upaya pengurangan *pending* klaim dapat dilakukan melalui peningkatan mutu dokumentasi medis, ketepatan koding, kelengkapan dokumen pendukung, dan koordinasi dalam proses klaim.

Kata Kunci: *Pending* Klaim, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit

Daftar Pustaka: 39

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program Medical Records and Health Information
Cirebon
2026**

JAZIM SHEBRINA KHARISMA SENDY

**OVERVIEW OF THE CAUSES OF PENDING BPJS CLAIMS FOR
HOSPITALIZATION AT CIREMAI HOSPITAL, CIREBON CITY IN 2025
63 Page, V Chapter, 13 Table, 4 Picture, 6 Attachment**

ABSTRACT

Background: Pending BPJS Kesehatan claims is still a challenge in the health financing system in Indonesia because it can hinder the payment process of health service claims, hinder the verification and payment process of services. In general, pending claims arise due to inconsistencies in files, disease and/or action codes, or the determination of medical measures. This problem also occurred at TK. III Hospital 03.06.01 Ciremai, Cirebon City, where hospitalization claims were still found with a pending status in 2025. Based on these conditions, this study aims to describe the causes of pending inpatient BPJS claims based on administrative, coding, and medical aspects.

Research Methodology: This study uses a quantitative research method by utilizing secondary data. The sampling technique used was total sampling, namely the entire population of inpatient JKN participants with pending claim status with an analysis unit in the form of a BPJS Kesehatan claim recap document used as a research sample with a total of 2,205 data.

Research Results: The results of the study show that out of a total of 15,931 inpatient BPJS Kesehatan claims during 2025, there are 2.205 claims (13,84%) that are pending. The most dominant cause of pending claims came from the medical aspect at 49,01%, followed by the coding aspect at 37,38%, and the administrative aspect at 13.61%. In the administrative aspect, the most common indicator is the incompleteness of supporting documents. In the coding aspect, pending claims are most caused by inaccuracies in the diagnosis code. Meanwhile, in the medical aspect, the dominant indicator is the incompatibility of the enforcement of diagnosis and medical measures.

Conclusion: Efforts to reduce pending claims can be done through improving the quality of medical documentation, coding accuracy, completeness of supporting documents, and coordination in the claims process.

Keywords: Pending Claim, Health Social Security Administration, Hospitals
Bibliography: 39

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	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.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Rumah Sakit.....	8
2. Rawat Inap	9
3. Rekam Medis	10
4. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	10
5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	14
6. Klaim.....	16
7. <i>Pending</i> Klaim	18
8. Aspek Penyebab <i>Pending</i> Klaim.....	20
9. INA-CBGs	24
10. Tarif INA-CBGs	26
B. Kerangka Teori	28
C. Kerangka Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Design Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional.....	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Pengolahan Data.....	37
I. Analisis Data	37
J. Etika Penelitian	38
K. Keterbatasan Penelitian.....	38
L. Jalannya Penelitian.....	38

M. Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Jumlah Klaim BPJS Rawat Inap	42
2. Analisis Tren <i>Pending</i>	44
3. <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap	45
B. Pembahasan.....	49
1. Aspek Administrasi	49
2. Aspek Koding	51
3. Aspek Medis	53
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Jumlah Pengajuan Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025.....	42
Tabel 4. 3 Rincian Status Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025.....	43
Tabel 4. 4 Tren Pending Terhadap Jumlah Pengajuan Secara Keseluruhan.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Pending Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025.....	45
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Aspek Administrasi.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Pending Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025 Aspek Administrasi	46
Tabel 4. 8 Distrbusi Frekuensi Aspek Koding	47
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Pending Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025 Aspek Koding	47
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Aspek Medis	48
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Pending Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025 Aspek Medis.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	28
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	29
Gambar 4. 1 <i>Pie Chart</i> Rincian Status Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025	43
Gambar 4. 2 Grafik Tren Klaim <i>Pending</i>	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Penggunaan AI Generatif.....	64
Lampiran 2 Tabel Checklist	65
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	67
Lampiran 4 Lembar Bimbingan	68
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 6 Hasil Analisis.....	71

DAFTAR SINGKATAN

AGD	: Analisis Gas Darah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CBG	: <i>Case Based Group</i>
CMG	: <i>Casemix Main Groups</i>
CT	: <i>Computed Tomography</i>
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
DRG	: <i>Disease Related Group</i>
ICD 10	: <i>International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, 10th Revision</i>
ICD 9 CM	: <i>International Classification of Diseases, 9th Revision, Clinical Modification</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
INA-CBGs	: <i>Indonesian Case Based Groups</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
MB	: <i>Morbidity Rule</i>
Menkes	: Menteri Kesehatan
No	: Nomor
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PDF	: <i>Portable Document Format</i>
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPK	: Panduan Praktik Klinis
PRB	: Potensi Rujuk Balik
RI	: Republik Indonesia
RM	: Rekam Medis
RS	: Rumah Sakit
RS QIM	: Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SHK	: Skrining Hipotiroid Kongenital
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SK	: Surat Keputusan

SPRI	: Surat Pengantar Rawat Inap
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
UNS	: Universitas Sebelas Maret
USG	: Ultrasonografi
UU	: Undang-undang