



KARYA TULIS ILMIAH

**Faktor-Faktor Penyebab *Pending*
Klaim BPJS Kesehatan pada
Pelayanan Rawat Inap di RSUD
Waled Triwulan III
Tahun 2025**

**TIARA ATIKA TRI KAMILAH
NIM.P2.06.37.1.23.073**

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 D-III Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Faktor-Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Waled Triwulan III Tahun 2025

TIARA ATIKA TRI KAMILAH
NIM.P2.06.37.1.23.073

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 kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal 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. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya atas dukungan kelembagaan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar;
2. Andi Suhenda, S.Km, MPH, selaku Ketua Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya atas arahan akademik yang diberikan selama proses penyusunan karya tulis;
3. Elfi, SST., MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III RMIK Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya atas bimbingan administratif dan dorongan yang sangat membantu dalam kelancaran penelitian;
4. dr. Deni Wirhana Surjono, Sp.OG. Subsp.KFM, selaku direktur RSUD Waled yang telah memberikan izin penelitian
5. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
6. Bhakti Aryani, M.Kes dan Fitria Dewi Rahmawati, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan, serta arahan yang sangat berharga dalam penyempurnaan penelitian ini.

7. Wandi Paryono, A.Md.RMIK., S.Tr, selaku kepala *casemix* yang telah memberikan izin, dukungan, dan arahan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Seluruh petugas dan pegawai *Casemix* atas kerja sama, bantuan, serta dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data dan penyusunan penelitian ini.
9. Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material yang tak terhingga, serta menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
10. Para kakak-kakak tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat, nasihat, dan bantuan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatian yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan setiap tahapan penelitian.
11. Keponakan tercinta yang dengan cara sederhana mampu menghadirkan keceriaan, mengurangi rasa lelah, dan menjadi pengingat bagi penulis untuk tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat penulis serta teman-teman seperjuangan yang telah kebersamaan penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, bantuan, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan dalam suka maupun duka, diskusi, masukan, kerja sama, serta perhatian yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah terus berusaha, belajar dari setiap kesulitan, serta mampu bangkit di tengah berbagai hambatan yang dihadapi. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk terus berkembang, berkarya, dan memberikan manfaat yang lebih luas di masa mendatang.

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

Cirebon, 10 Mei 2026

Tiara Atika Tri Kamilah

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

TIARA ATIKA TRI KAMILAH

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN
PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD WALED TRIWULAN III
TAHUN 2025**

116 Hal, V Bab, 12 Tabel, 3 Gambar, 8 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan, namun kelancaran pelaksanaannya sangat bergantung pada proses klaim yang tepat waktu dan akurat. *Pending* klaim yang terjadi secara berulang dapat berdampak pada arus kas rumah sakit, pengadaan obat dan alat kesehatan, pembayaran tenaga kesehatan, serta keberlangsungan mutu pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa *pending* klaim tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi berbagai aspek dalam proses pelayanan dan administrasi klaim. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pada tiga aspek utama, yaitu administrasi, coding, dan medis, yang diduga berkontribusi terhadap terjadinya *pending* klaim. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam menyusun strategi perbaikan yang lebih terarah dan komprehensif guna menurunkan angka *pending* klaim serta mendukung keberlanjutan pelayanan kesehatan.

Metodologi Penelitian: Penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* menggunakan data retrospektif data klaim rawat inap BPJS Kesehatan yang mengalami *pending* pada tahun 2025 yang dilakukan di RSUD Waled.

Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa *pending* klaim di RSUD Waled bersifat sistemik dan terjadi secara konsisten setiap bulan, dengan jumlah yang relatif tinggi. Penyebab *pending* klaim yang paling banyak berasal dari aspek coding sebesar 41,9%, diikuti oleh aspek medis sebesar 35,0% dan aspek administrasi sebesar 23,1%. Pada aspek administrasi, permasalahan yang paling dominan adalah ketidaksesuaian kelas perawatan. Pada aspek medis, penyebab utama adalah kasus asfiksia neonatorum yang tidak memenuhi kriteria Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB). Pada aspek coding, permasalahan yang paling sering ditemukan adalah ketidaktepatan kode diagnosis atau kode yang perlu disesuaikan dengan data klinis berdasarkan hasil verifikasi BPJS.

Kata Kunci: *Pending* klaim, BPJS, rawat inap

Daftar Pustaka: 86 (2016-2026)

Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2026

TIARA ATIKA TRI KAMILAH

FACTORS CAUSING PENDING BPJS HEALTH CLAIMS FOR INPATIENT SERVICES AT WALED REGIONAL HOSPITAL IN THE THIRD QUARTER OF 2025

116 Pages, V Chapters, 12 Tables, 3 Pictures, 8 Enclosures

ABSTRACT

Background : The National Health Insurance (JKN) program plays an important role in improving access to healthcare services. However, the smooth implementation of the program depends heavily on a timely and accurate claims process. Recurrent pending claims can affect hospital cash flow, procurement of medicines and medical devices, payment of healthcare personnel, and the sustainability of service quality. These findings indicate that pending claims are not caused by a single factor but rather result from the interaction of various aspects within healthcare service delivery and claim administration processes. This study focuses on analyzing three main aspects, namely administrative, coding, and medical factors, which are suspected to contribute to pending claims. The results of this study are expected to serve as a basis for hospitals in developing more targeted and comprehensive improvement strategies to reduce the number of pending claims and support the sustainability of healthcare services.

Research methodology: Descriptive quantitative design with a cross-sectional approach using retrospective data from BPJS Health inpatient claims that experienced pending status in 2025 at Waled Regional Hospital.

Result: The analysis showed that pending claims at Waled Regional Hospital were systemic in nature and occurred consistently every month, with a relatively high number of cases. The most common cause of pending claims originated from the coding aspect (41.9%), followed by the medical aspect (35.0%) and the administrative aspect (23.1%). In the administrative aspect, the most dominant issue was the mismatch of inpatient care class. In the medical aspect, the primary cause was neonatal asphyxia cases that did not meet the criteria established by the Quality and Cost Control Team (TKMKB). In the coding aspect, the most frequent problem was inaccurate diagnosis coding or codes that required adjustment to align with clinical data based on BPJS verification results.

Keywords : Pending claims, BPJS, inpatient care

Bibliography : 86 (2016-2026)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. MANFAAT PENELITIAN	4
1. Bagi Tempat Penelitian	4
2. Bagi Institusi Akademik.....	5
3. Bagi Peneliti.....	5
4. Bagi Peneliti Lainnya.....	5
E. KEASLIAN PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Konsep Manajemen Rumah Sakit.....	7
2. Pelayanan Rawat Inap.....	10
3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	12
4. Klaim BPJS Kesehatan	17
5. <i>Pending</i> Klaim	19
B. Kerangka Teori	23

C. Kerangka Konsep	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Desain Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
1. Tempat Penelitian.....	26
2. Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sample Penelitian.....	26
1. Populasi Penelitian.....	26
2. Sampel Penelitian	27
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional	27
F. Instrumen Penelitian dan Cara pengumpulan Data	28
1. Instrumen Penelitian	28
2. Cara Pengumpulan Data	28
G. Pengolahan Data	28
1. <i>Editing</i>	29
2. <i>Coding</i>	29
3. Kategorisasi data.....	29
H. Analisis Data	29
1. Analisis deskriptif.....	29
2. Visualisasi data	30
3. Interpretasi Hasil.....	30
I. Etika Penelitian.....	30
J. Keterbatasan Penelitian	30
K. Jalannya Penelitian	31
1. Tahap Persiapan	31
2. Tahap pelaksanaan	31
3. Tahap akhir.....	31
L. Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran umum	33

1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Waled.....	33
B. Hasil penelitian.....	33
1. Identifikasi Data <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Waled Tahun 2025	33
2. Identifikasi Faktor Administrasi yang Menyebabkan <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di RSUD Waled	35
3. Identifikasi Faktor Medis yang Menyebabkan <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di RSUD Waled	37
4. Identifikasi Faktor Koding yang Menyebabkan <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di RSUD Waled	41
5. Identifikasi Distribusi Data <i>Pending</i> Klaim pada Pelayanan Rawat Inap Triwulan III Berdasarkan Aspek Penyebab	44
C. Pembahasan Penelitian	45
1. Identifikasi Data <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Waled Tahun 2025	45
2. Identifikasi Faktor Administrasi yang Menyebabkan <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di RSUD Waled	46
3. Identifikasi Faktor Medis yang Menyebabkan <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di RSUD Waled	52
4. Identifikasi Faktor Koding yang Menyebabkan <i>Pending</i> Klaim Rawat Inap di RSUD Waled	59
5. Identifikasi Distribusi Data <i>Pending</i> Klaim pada Pelayanan Rawat Inap Triwulan III Berdasarkan Aspek Penyebab	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 2. 1 Struktur iuran peserta non-PBI.....	15
Tabel 3. 1 Definisi operasional.....	27
Tabel 4. 1 Data Pending Klaim BPJS Rawat Inap Tahun 2025	34
Tabel 4. 2 Pending Klaim Berdasarkan Aspek Administrasi di Rumah Sakit Waled Triwulan III Tahun 2025	35
Tabel 4. 3 Gambaran Identifikasi Pending Klaim dari Faktor Administrasi di Rumah Sakit Waled Triwulan III Tahun 2025	36
Tabel 4. 4 Pending Klaim Berdasarkan Aspek Medis di Rumah Sakit Waled Triwulan III Tahun 2025	38
Tabel 4. 5 Gambaran Identifikasi Pending Klaim dari Faktor Medis di Rumah Sakit Waled Triwulan III Tahun 2025.....	38
Tabel 4. 6 Pending Klaim Berdasarkan Aspek Koding di Rumah Sakit Waled Triwulan III Tahun 2025.....	41
Tabel 4. 7 Gambaran Identifikasi Pending Klaim dari Faktor Koding di Rumah Sakit Waled Triwulan III Tahun 2025.....	42
Tabel 4. 8 Distribusi Jumlah Pending Klaim Rawat Inap Berdasarkan Bulan dan Aspek Pending di RSUD Waled Triwulan III Tahun 2025.....	44
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Distribusi Masalah Penyebab Pending per Aspek pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Waled Triwulan III Tahun 2025	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka teori	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	24
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian.....	82
Lampiran 3 Hasil Kaji Etik Penelitian	83
Lampiran 4 Instrumen Penelitian	84
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	85
Lampiran 6 Lembar bimbingan.....	94
Lampiran 7 Hasil cek turnitin	98
Lampiran 8 Pernyataan menggunakan AI.....	99

DAFTAR SINGKATAN

AGD	: Analisis Gas Darah
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ARF	: Acute Respiratory Failure
BDT	: Basis Data Terpadu
BP	: Bukan Pekerja
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CDI	: Clinical Documentation Improvement
CHF	: Congestive Heart Failure
CPAP	: Continuous Positive Airway Pressure
CPPT	: Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi
DF	: Dengue Fever
DJSN	: Dewan Jaminan Sosial Nasional
DOA	: Dead on Arrival
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
DU	: Diagnosis Utama
EEG	: Electroencephalography
ETT	: Endotracheal Tube
FEV1	: Forced Expiratory Volume in One Second
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FVC	: Forced Vital Capacity
GEA	: Gastroenteritis Akut
ICD	: International Classification of Diseases
ICD-10	: International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, Tenth Revision
ICD-9-CM	: International Classification of Diseases, Ninth Revision, Clinical Modification

IGD	: Instalasi Gawat Darurat
INA-CBGs	: Indonesian Case Base Groups
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JR	: Jaminan Raharja
KLL	: Kecelakaan Lalu Lintas
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PCI	: Percutaneous Coronary Intervention
PERKI	: Perhimpunan Dokter Spesialis Kardiovaskular Indonesia
PPM	: Panduan Praktik Medis
PPOK	: Penyakit Paru Obstruktif Kronik
PPU	: Pekerja Penerima Upah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SC	: Sectio Caesarea
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SIRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
SPO	: Standar Prosedur Operasional
STT	: Soft Tissue Tumor
TB	: Tuberkulosis
TCM	: Tes Cepat Molekuler
TKMKB	: Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya
VES	: Ventricular Extrasystole