



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS
Kesehatan Pada Rawat Jalan Layanan Unggulan
Di Rumah Sakit Permata Kota Cirebon
Tahun 2025**

**SYIFA NURUL HIKMAH
NIM.P2.06.37.1.23.071**

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

Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Pada Rawat Jalan Layanan Unggulan Di Rumah Sakit Permata Kota Cirebon Tahun 2025

**SYIFA NURUL HIKMAH
NIM.P2.06.37.1.23.071**

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 Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan 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 dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhenda, S.K.M., M.P.H. selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Elfi, S.ST., M.P.H. selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Wilayah Cirebon dan selaku dosen pembimbing yang telah berkenan menyediakan waktu serta tenaga, untuk membantu penulis dalam melakukan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Bapak/Ibu Dosen beserta staf Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;
5. Direksi Rumah Sakit Permata Kota Cirebon atas fasilitas dan persetujuan yang diberikan dalam penyelenggaraan penelitian ini;
6. Teh Febriani Ramadhani, S.Tr dan Teh Siti Nur Fadillah, A.Md. Kes yang telah mendampingi serta mempermudah proses pengambilan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana;
7. Teruntuk Ayah. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, memberikan motivasi, dukungan, serta selalu menjadi sandaran berkeluh kesah bagi penulis;

8. Teruntuk Mama. Terima kasih selalu memberikan kasih sayang yang tidak henti-hentinya, terima kasih untuk doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis, berkat doa mama penulis bisa berada di titik ini;
9. Teruntuk Adik. Terima kasih atas dukungan yang diberikan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
10. Teruntuk sahabat-sahabat penulis, terima kasih atas perhatian, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan. Terima kasih telah mendengarkan setiap keluhan penulis serta menemani proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini hingga selesai;
11. Teruntuk penulis, terima kasih tetap berdiri meski sering kali ingin menyerah, teruslah percaya bahwa setiap usaha akan membuahkan hasil. Terima kasih telah berani, berusaha, dan mencintai prosesnya. Semoga segala lelah yang telah dilalui menjadi penguat, dan setiap pencapaian menjadi pengingat bahwa diri ini mampu melangkah lebih jauh lagi.

Cirebon, 08 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
Tasikmalaya
2026
Syifa Nurul Hikmah

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN
PADA RAWAT JALAN LAYANAN UNGGULAN DI RUMAH SAKIT
PERMATA KOTA CIREBON TAHUN 2025**

38 Hal, 5 Bab, 3 Tabel, 8 Gambar, 1 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang: Pembiayaan pelayanan kesehatan di Indonesia sangat bergantung pada mekanisme klaim BPJS Kesehatan, sehingga kelancaran proses klaim menjadi aspek penting bagi keberlangsungan operasional rumah sakit. Namun, dalam praktiknya masih sering terjadi *pending* klaim yang dapat menghambat proses pembayaran dan berdampak pada arus kas rumah sakit. Data tahun 2024 menunjukkan terdapat 796 kasus *pending* klaim pada layanan unggulan rawat jalan di Rumah Sakit Permata Kota Cirebon. Oleh karena itu, diperlukan analisis untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya *pending* klaim, khususnya dari aspek koding, medis, dan administrasi.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel berupa seluruh data *pending* klaim layanan unggulan rawat jalan tahun 2025 sebanyak 23.020 data dengan teknik total sampling. Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase.

Hasil Penelitian: Hasil menunjukkan bahwa aspek koding menjadi penyebab dominan *pending* klaim (79%–81%), diikuti administrasi (15%–16%) dan medis (3%–4%).

Kesimpulan: Aspek koding menjadi penyebab utama *pending* klaim BPJS Kesehatan, sehingga perlu peningkatan kualitas koding serta perbaikan administrasi dan verifikasi medis.

Kata Kunci: *Pending* Klaim, BPJS Kesehatan, INA-CBGs, Layanan Unggulan, Rawat Inap, Faktor Penyebab.

Daftar Pustaka: 46 (2019-2025)

*Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2026
Syifa Nurul Hikmah*

***ANALYSIS OF THE FACTORS CONTRIBUTING TO PENDING BPJS
HEALTH CLAIMS FOR OUTPATIENT FLAGSHIP SERVICES AT
PERMATA HOSPITAL IN CIREBON IN 2025***

38 Pages, 5 Chapters, 3 Tabels, 8 Pictures, 1 Appendixes

ABSTRACT

Background: Healthcare financing in Indonesia relies heavily on the BPJS Kesehatan claims mechanism, making the smooth processing of claims a critical factor for the operational sustainability of hospitals. However, in practice, pending claims still frequently occur, which can hinder the payment process and impact hospital cash flow. Data from 2024 indicates there were 796 cases of pending claims for flagship outpatient services at Permata Kota Cirebon Hospital. Therefore, an analysis is needed to identify the factors causing these pending claims, particularly from the coding, medical, and administrative perspectives

Research Methods: This study employed a quantitative method with a descriptive design. The sample consisted of all pending claims data for premium outpatient services in 2025, totaling 23,020 records, using total sampling. The data were analyzed using frequency distributions and percentages.

Research Findings: The results indicate that coding issues are the primary cause of claim delays (79%–81%), followed by administrative issues (15%–16%) and medical issues (3%–4%).

Conclusion: Coding issues are the primary cause of pending BPJS Health claims, so there is a need to improve coding quality as well as administrative and medical verification processes.

Keywords: Pending Claims, BPJS Health, INA-CBGs, Premium Services, Inpatients, Causative Factors.

Bibliography: 46 (2019-2025)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .Error! Bookmark not defined.

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	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	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teoritis.....	8
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional.....	21
F. Cara Pengumpulan Data.....	21
G. Pengolahan Data.....	22
H. Analisis Data	23
I. Etika Penelitian	23

J. Jalannya Penelitian.....	23
K. Jadwal Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum.....	26
B. Hasil	27
C. Pembahasan.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
A. Kesimpulan	30
B. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
Lembar Pernyataan Penggunaan AI Generatif dan Teknologi Berbantuan AI dalam Proses Penulisan	39
Lembar Bimbingan.....	40
Surat Balasan Lokasi Penelitian	44
<i>Ethical-Exempted</i>	45
Lembar Hasil Turnitin	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2 Definisi Operasional.....	21
Tabel 3 Hasil Penelitian	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur INA-CBGs	12
Gambar 2. Kerangka Teori	17
Gambar 3. Kerangka Konsep	18
Gambar 4. Jadwal Penelitian.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Pernyataan Penggunaan AI Generatif dan Teknologi Berbantuan AI dalam Proses Penulisan	39
Lembar Bimbingan	40
Surat Balasan Lokasi Penelitian	44
<i>Ethical-Exempted</i>	45
Lembar Hasil Turnitin	46

DAFTAR SINGKATAN

BPJS Kesehatan	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FHIR	: <i>Fast Healthcare Interoperability Resources</i>
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKTRL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
INA-CBGs	: <i>Indonesian Case Based Groups</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
RME	: Rekam Medis Elektronik
RPP	: Ringkasan Pelayanan Pasien
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SEP	: Surat Egibilitas Peserta
THT	: Telinga – Hidung – Tenggorokan
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
UNU	: <i>United Nations University</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>