



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS PASIEN
RAWAT INAP DI RSUD dr. SLAMET GARUT TAHUN 2025**

RAHMA ANGGINI

P2.06.37.023.066

PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

2026

HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS PASIEN
RAWAT INAP DI RSUD dr. SLAMET GARUT TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



RAHMA ANGGINI

P2.06.37.0.23.066

PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

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

1. Dr. Inge Andriani Heriawan, M.SI., M.K.M selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, A.Md.RMIK.,SKM., MPH selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
4. Gugun Priyadi, SAP., M.Kes selaku penguji I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
5. Ayu Rahayu Lestari, SKM., M.MKes. selaku penguji II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
6. Dr. Neneng Yuliani selaku Kepala *Casemix* Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut;
7. Seluruh Dosen dan Tenaga Pendidikan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
8. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan khususnya dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI);
9. Sahabat-sahabat kos kuning yang selalu menemani baik suka maupun duka selama menjalani masa perkuliahan, terimakasih juga karena telah menjadi

rumah kedua penulis selama penulis menjalani perkuliahan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;

10. Teman-teman RMIK angkatan 14 yang selalu memberikan dukungan dan telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis dengan tulus meminta kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga digunakan untuk perbaikan lebih lanjut.

Tasikmalaya, Maret 2026

Penulis

UNGKAPAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan sebagai ungkapan terima kasih dan cinta yang tidak akan pernah terbalaskan kepada :

1. Allah SWT, karena karunia dan kehendak-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Alm. Bapak cinta pertama penulis terima kasih atas semua kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis selama ini, meskipun tidak bisa menemani penulis sampai sejauh ini, tetapi penulis bangga karena sempat merasakan kasih sayang dan perjuangan yang beliau berikan kepada penulis, semoga beliau bangga melihat anak terakhirnya bisa menyelesaikan pendidikan ini dengan baik dan penuh perjuangan, kehadirannya terkadang terasa meskipun hanya hadir ke dalam mimpi.
3. Mamah terima kasih atas doa yang tidak pernah berhenti, kasih sayang yang tidak pernah pudar, serta pengorbanan yang tidak terhitung sejak awal penulis belajar hingga berada pada titik ini, terima kasih selalu ada untuk penulis, selalu mendoakan penulis setiap waktu, meskipun persembahan ini tidak seberapa dengan perjuangan, pengorbanan dan doa yang mamah berikan kepada penulis, semoga mamah panjang umur, sehat selalu agar bisa melihat penulis sukses.
4. Kakak-kakakku tersayang, A hanif, Ati, Ita, Mama Ica, A Farid yang selalu hadir memberi semangat, perhatian, serta menjadi tempat penulis bercerita dan keluh kesah ketika proses ini terasa berat, yang selalu menguatkan penulis dari awal masa perkuliahan yang awalnya penulis tidak yakin bisa menjalani ini dan selalu ingin menyerah, tetapi ternyata berkat doa dan dukungannya penulis bisa bertahan hingga saat ini menyelesaikan masa perkuliahan.
5. Kedua keponakan tersayang Ale dan Dedew terima kasih atas kehadirannya yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat, menghadirkan tawa dan semangat baru ditengah kesibukan menyelesaikan tugas ini.
6. Sahabat-sahabat yang selalu menemani dari awal masa perkuliahan hingga sampai proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, terimakasih kepada tata, aya,

ndep, uciw, umei, iin, saruh, mba yang selalu membantu dalam proses penelitian, memberi dorongan, serta menjadi penyemangat dalam susah maupun senang selama menjalani perkuliahan. Terima kasih karena sudah saling menguatkan satu sama lain, dimulai dari semester 1 sampai semester 6 yang awalnya sama-sama ingin menyerah tetapi tetap bisa bertahan hingga saat ini, terima kasih karena selalu hadir dalam semua kondisi suka maupun duka menjalani perkuliahan dan kehidupan penulis.

7. Seseorang yang tidak kalah penting dalam proses penyusunan KTI ini, yaitu Naufal Akfina Ridwana Putra. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, waktu, tenaga, serta bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan KTI ini. Terima kasih karena selalu menemani, mendengarkan setiap keluhan, menghibur penulis di saat sedih, dan meyakinkan penulis untuk tetap semangat serta pantang menyerah hingga KTI ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat yang telah menemani dari masa SMP hingga saat ini, terima kasih kepada neneng, via, dan willy yang selalu mendengarkan keluhan, cerita penulis serta selalu memberikan semangat dan nasihat kepada penulis.
9. Yang terakhir untuk diri saya sendiri Rahma Anggini, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya

2026

Rahma Anggini

**GAMBARAN PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr.
SLAMET GARUT TAHUN 2025**

43 Halaman, 5 Bab, 11 Tabel, 3 Gambar, 18 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pending klaim BPJS pasien rawat inap dapat menghambat arus kas Rumah Sakit dan mempengaruhi kelancaran pelayanan. Pada Triwulan III Tahun 2025 di RSUD dr. Slamet Garut ditemukan peningkatan jumlah klaim yang mengalami pending. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penyebab pending klaim BPJS rawat inap berdasarkan aspek administrasi, aspek medis, dan aspek coding.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi berjumlah 1.285 berkas klaim pending, dengan sampel sebanyak 93 berkas yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan teknik *simple random sampling*.

Hasil Penelitian: Dari 93 berkas sampel, penyebab pending klaim paling banyak berasal dari aspek coding sebanyak 53 berkas (57%), diikuti aspek medis sebanyak 32 berkas (34,4%), dan aspek administrasi sebanyak 8 berkas (8,6%).

Kesimpulan: Penyebab pending klaim BPJS pasien rawat inap di RSUD dr. Slamet Garut paling banyak berasal dari aspek coding, diikuti aspek medis dan administrasi. Aspek coding merupakan faktor yang paling dominan dalam menyebabkan pending klaim pada periode Triwulan III Tahun 2025.

Kata Kunci: Pending klaim, BPJS, Rawat inap, Coding, Administrasi

Daftar Pustaka: 22 (2011-2025)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia

Tasikmalaya Health Polytechnic

Department of Medical Records and Health Information

Diploma Study Program D-III Medical Records and Health Information Tasikmalaya

2026

Rahma Anggini

**OVERVIEW OF THE CAUSES OF PENDING BPJS CLAIMS FOR INPATIENTS AT dr.
SLAMET GARUT REGIONAL HOSPITAL IN 2025**

43s Pages, 5 Chapters, 11 Tables, 3 Figures, 18 Attachments

ABSTRACT

Background: Pending BPJS inpatient claims can hinder hospital cash flow and impact the smooth operation of services. In the third quarter of 2025, dr. Slamet Garut Regional General Hospital (RSUD) found an increase in pending claims. This study aims to determine the causes of pending BPJS inpatient claims based on administrative, medical, and coding aspects.

Results Methodology: This study used a quantitative method with a descriptive design. The population consisted of 1,285 pending claim files, with a sample of 93 files determined using the Slovin formula and simple random sampling techniques.

Research Results: Of the 93 sample files, the most common cause of pending claims came from the coding aspect with 53 files (57%), followed by the medical aspect with 32 files (34,4%), and the administrative aspect with 8 files (8,6%).

Conclusion: The most common cause of pending BPJS claims for inpatients at Dr. Slamet Garut Regional General Hospital is coding, followed by medical and administrative aspects. Coding was the most dominant factor causing pending claims in the third quarter of 2025.

Keywords: Pending claims, BPJS, Hospitalization, Coding, Administration

Bibliography: 22 (2011-2025)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
UNGKAPAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Teori.....	13
C. Kerangka Konsep	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
C. Subjek Penelitian.....	14
D. Variabel Penelitian.....	16
E. Definisi Operasional.....	17
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	21
G. Pengolahan Data.....	22
H. Analisis Data	22
I. Etika Penelitian	23
J. Jalannya Penelitian.....	24
K. Jadwal Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	17
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Pending Klaim BPJS Pasien Rawat Inap Periode Triwulan III Tahun 2025.....	28
Tabel 4. 2 Frekuensi Gambaran Penyebab Pending Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Slamet Garut yang disebabkan oleh Aspek Administrasi.....	29
Tabel 4. 3 Frekuensi Faktor Pending Dari Aspek Administrasi	30
Tabel 4. 4 Frekuensi Gambaran Penyebab Pending Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Slamet Garut yang disebabkan oleh Aspek Medis	30
Tabel 4. 5 Frekuensi Faktor Pending Dari Aspek Medis	31
Tabel 4. 6 Frekuensi Gambaran Penyebab Pending Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Slamet Garut yang disebabkan oleh Aspek Koding	32
Tabel 4. 7 Frekuensi Faktor Pending Dari Aspek Koding	33
Tabel 4. 8 Frekuensi Pending Klaim yang disebabkan oleh beberapa aspek.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Verifikasi.....	12
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	13
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	13

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Judul Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 2 Surat Studi Pendahuluan Rumah Sakit
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan Kesbangpol
- Lampiran 4 Surat Izin Studi Pendahuluan Dinkes Garut
- Lampiran 5 Surat Izin Studi Pendahuluan dari Kesbangpol
- Lampiran 6 Surat Izin Studi Pendahuluan dari Kesbangpol
- Lampiran 7 Surat Izin Studi Pendahuluan Rumah Sakit
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 10 Lembar Observasi
- Lampiran 11 Surat Permohonan Kaji Etik Penelitian
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 13 Surat Keterangan Layak Etik
- Lampiran 14 Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 17 Rekomendasi Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 18 Lembar Observasi Penelitian