

# ANALISIS PENYEBAB *PENDING* KLAIM JKN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SELOGIRI WONOGIRI

Fransiska Noer Aini<sup>1</sup>, Nunik Maya Hastuti<sup>2</sup>, Tri Wulandari<sup>3</sup>

STIKes Mitra Husada Karanganyar<sup>123</sup>

[siskaaini17@gmail.com](mailto:siskaaini17@gmail.com) , [nunikmaya21@gmail.com](mailto:nunikmaya21@gmail.com) , [wulaneri123@gmail.com](mailto:wulaneri123@gmail.com)

## ABSTRAK

BPJS Kesehatan akan melakukan persetujuan klaim dan melakukan pembayaran untuk berkas yang memang layak kemudian untuk berkas yang *pending* harus dikembalikan ke rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan *pending* klaim JKN pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Jenis penelitian ini *deskriptif*. Subyek dalam penelitian ini adalah petugas koding, petugas *entry* data INA CBG's dan petugas verifikator internal, sedangkan obyek penelitian adalah kegiatan pelaksanaan pengajuan klaim JKN. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan pedoman observasi. Cara pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan observasi. Teknik pengolahan data dengan *collecting*, *editing*, tabulasi, penyajian data. Analisis data menggunakan *deskriptif*. Hasil penelitian menunjukkan berkas *pending* klaim JKN pada triwulan IV tertinggi pada bulan Oktober terdapat 805 (16,77%) berkas klaim *pending* dari total pengajuan 4799 berkas klaim, penyebab *pending* tertinggi pada aspek administrasi dengan jumlah *pending* sebesar 885 berkas klaim. Simpulan hasil penelitian bahwa masih terdapat kasus *pending* klaim pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri tertinggi di bulan Oktober dan terendah di bulan November, secara keseluruhan triwulan IV sebesar 13,61% (1755 berkas klaim) dari total pengajuan 12.894 berkas klaim. Oleh karena itu perlu identifikasi ketidaksesuaian, perlunya koordinasi ke DPJP dan petugas koding dan digitalisasi berkas klaim di SIMRS.

**Kata Kunci** : Klaim *pending*, Faktor Penyebab, Rawat Jalan, JKN  
**Kepustakaan** : 18 (2011-2024)

## **PRAKATA**

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Analisis Penyebab Pending Klaim JKN Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri” dapat diselesaikan dengan lancar tanpa ada halangan apapun.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih atas segala bimbingan dan bantuannya kepada yang terhormat:

1. Dr. M.Shoim Dasuki, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri
2. Rohmadi, S.Kom, M.Kom selaku ketua STIKes Mitra Husada Karanganyar
3. Febri Sri Mardeni, Amd.RMIK selaku Kepala Ruang Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri
4. Tri Lestari, SKM, M.Kes selaku ketua Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKes Mitra Husada Karanganyar
5. Nunik Maya Hastuti, S.KM., M.P.H selaku pembimbing I dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah
6. Tri Wulandari, S.Farm., M.Farm., Apt selaku pembimbing II dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah
7. Petugas bagian klaim JKN di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri
8. Dosen Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKes Mitra Husada Karanganyar

9. Orang tua, kakak sepupu, saudara – saudara, serta teman saya yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Karanganyar, Mei 2025

Peneliti

## DAFTAR ISI

|                                                |                              |
|------------------------------------------------|------------------------------|
| HALAMAN JUDUL .....                            | i                            |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                       | ii                           |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                      | iii                          |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH .....   | iv                           |
| ABSTRAK .....                                  | v                            |
| PRAKATA.....                                   | vi                           |
| DAFTAR ISI .....                               | viii                         |
| DAFTAR SINGKATAN.....                          | xi                           |
| DAFTAR TABEL .....                             | xii                          |
| BAB I PENDAHULUAN.....                         | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang .....                        | Error! Bookmark not defined. |
| B. Tujuan.....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Tujuan Umum.....                            | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Tujuan Khusus.....                          | Error! Bookmark not defined. |
| C. Manfaat.....                                | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Manfaat Bagi Rumah Sakit .....              | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Manfaat Bagi Akademik.....                  | Error! Bookmark not defined. |
| 3. Manfaat Bagi Peneliti.....                  | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                  | Error! Bookmark not defined. |
| A. Teori yang Relevan.....                     | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) | Error! Bookmark not defined. |
| defined.                                       |                              |

|                                                |                              |
|------------------------------------------------|------------------------------|
| 2. Verifikator.....                            | Error! Bookmark not defined. |
| 3. Petunjuk Teknik Verifikasi Klaim .....      | Error! Bookmark not defined. |
| 4. Pengertian Klaim.....                       | Error! Bookmark not defined. |
| 5. Pengertian <i>Pending</i> Klaim .....       | Error! Bookmark not defined. |
| B. Penelitian yang Relevan .....               | Error! Bookmark not defined. |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>         | Error! Bookmark not defined. |
| A. Jenis Penelitian.....                       | Error! Bookmark not defined. |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....           | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Lokasi Penelitian .....                     | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Waktu Penelitian .....                      | Error! Bookmark not defined. |
| C. Subjek dan Objek .....                      | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Subjek Penelitian.....                      | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Objek Penelitian .....                      | Error! Bookmark not defined. |
| D. Definisi Konsep.....                        | Error! Bookmark not defined. |
| E. Instrument dan Cara Pengumpulan Data....    | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Instrument Penelitian.....                  | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Cara Pengumpulan Data.....                  | Error! Bookmark not defined. |
| F. Teknik pengolahan dan Analisis Data .....   | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Teknik pengolahan data.....                 | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Analisis data .....                         | Error! Bookmark not defined. |
| G. Jadwal Penelitian.....                      | Error! Bookmark not defined. |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN</b> | Error! Bookmark not defined. |
| defined.                                       |                              |

A. Hasil Kegiatan .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri  
**Error! Bookmark not defined.**
2. Syarat pengajuan klaim JKN pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri .....**Error! Bookmark not defined.**
3. Mengetahui Persentase *Pending* Klaim JKN Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Berdasarkan Aspek Administrasi, Aspek Medis, dan Aspek Koding**Error! Bookmark not defined.**
4. Dampak *pending* klaim JKN pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Syarat pengajuan klaim JKN pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri .....**Error! Bookmark not defined.**
2. Mengetahui Persentase *Pending* Klaim JKN Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Berdasarkan Aspek Administrasi, Aspek Medis, dan Aspek Koding**Error! Bookmark not defined.**
3. Dampak *pending* klaim JKN pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN** .....**Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.

**LAMPIRAN**

### **DAFTAR SINGKATAN**

|           |                                         |
|-----------|-----------------------------------------|
| BPJS      | : Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan |
| DPJP      | : Dokter Penanggungjawab Pasien         |
| INA CBG's | : <i>Indonesia Case Base Group</i>      |
| JKN       | : Jaminan Kesehatan Nasional            |
| PBI       | : Penerima Bantuan Iuran                |
| POLRI     | : Kepolisian Negara Republik Indonesia  |
| PPA       | : Profesional Pemberi Asuhan            |
| PPK       | : Pemberi Pelayanan Kesehatan           |
| RS        | : Rumah Sakit                           |
| SEP       | : Surat Eligibilitas Peserta            |
| SOP       | : Standar Operasional Prosedur          |
| TNI       | : Tentara Nasional Indonesia            |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                           | Hal                                 |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 3. 1 Definisi Konsep Tabel..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. 2 Jadwal Penelitian.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                            | Hal |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri .....              | 20  |
| 4.2 Bagan Alur Penanganan Pengajuan Klaim .....                   | 25  |
| 4.3 Diagram Persentase Pending Klaim Jkn Pasien Rawat Jalan ..... | 26  |
| 4.4 Diagram <i>Pending</i> Klaim Dari Aspek Administrasi .....    | 27  |
| 4.5 Diagram <i>Pending</i> Klaim Dari Aspek Medis .....           | 28  |
| 4.6 Diagram <i>Pending</i> Klaim Dari Aspek Koding .....          | 29  |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Ijin Pengambilan Data

Lampiran 2 Jawaban Surat Ijin Pengambilan Data

Lampiran 3 SOP Prosedur Penanganan Pengajuan Klaim JKN

Lampiran 4 Data *Pending* Bulan Oktober

Lampiran 5 Data *Pending* Bulan November

Lampiran 6 Data *Pending* Bulan Desember