

**TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *PENDING*
KLAIM BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP
di RSU JATI HUSADA KARANGANYAR**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

**RENATA DWITA TIVANI
NIM. 22.0.A.1704**

**STIKes MITRA HUSADA KARANGANYAR
PRODI D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TAHUN 2025**

PENGESAHAN

**TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *PENDING*
KLAIM BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP
di RSUD JATI HUSADA KARANGANYAR**

KARYA TULIS ILMIAH

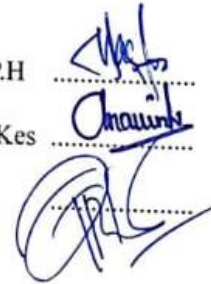
Oleh:

Renata Dwita Tivani
NIM. 22.0.A.1704

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji KTI
Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
STIKes Mitra Husada Karanganyar
Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md. RMIK)
Pada tanggal 23 Mei 2025

Karanganyar, 28 Mei 2025

- | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|-------|
| 1. Ketua Penguji | : Nunik Maya Hastuti, SKM, M.P.H | |
| 2. Anggota Penguji I | : Ana Wigunantiningasih, SST, M.Kes | |
| 3. Anggota Penguji II | : Tri Lestari, SKM, M.Kes | |



Mengesahkan,

Ketua

Stikes Mitra Husada Karanganyar



Rohmadi S.Kom, M.Kom
NIK 018 12 1978 12 2004 1

**TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *PENDING*
KLAIM BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP
di RSUD JATI HUSADA KARANGANYAR**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh
Renata Dwita Tivani
NIM. 22.0.A.1704

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md. RMIK)

PERNYATAN PERSETUJUAN

Karanganyar, 20 Mei 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Nunik Maya Hastusi, S.KM., M.P.H
NIK. 061 07 1986 07 2011 2

Pembimbing II



Ana Wigunantiningsih, SST, M.Kes
NIK. 022 10 1982 02 2005 2

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa naskah jurnal hasil penelitian dengan judul “Tinjauan Faktor-Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar”.

Nama : Renata Dwita Tivani

NIM : 22.0.A.1704

E-mail : natarenatadv03@gmail.com

Nomor tlp/HP : 087728906711

Alamat : Mloko, RT. 02/RW. 04, Bandardawung, Tawangmangu,
Karanganyar

Belum pernah dipublikasikan dalam jurnal nasional maupun internasional atau dalam prosiding manapun, dan tidak sedang atau akan diajukan publikasi jurnal atau prosiding manapun sebelum ada keputusan dari Editor Jurnal Rekam Medis Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKes Mitra Husada Karanganyar. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat pelanggaran kaidah-kaidah akademik pada karya tulis ilmiah saya, maka saya bersedia menanggung sanksi-sanksi yang dijatuhkan karena kesalahan tersebut, sebagaimana diatur oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Karanganyar, Mei 2024
Yang membuat pernyataan



(Renata Dwita Tivani)
NIM. 22.0.A.1704

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tinjauan Faktor-Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di STIKes Mitra Husada Karanganyar.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berbagai pihak karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rohmadi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua STIKes Mitra Husada Karanganyar.
2. dr. Hj. Sri Hartini, MM selaku direktur RSUD Jati Husada Karanganyar.
3. Retno Ayu, Amd. RMIK, selaku Kepala Ruangan Instalasi Rekam Medis di RSUD Jati Husada Karanganyar.
4. Tri Lestari, SKM, M.Kes selaku Kepala Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKes Mitra Husada Karanganyar.
5. Nunik Maya Hastuti, SKM, M.P.H selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Ana Wigunantiningih, SST, M.Kes selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Ibuk dan Bapak tercinta yang selalu mengusahakan pendidikan untuk kakak, penulis, dan ke dua adik. Mungkin Ibuk dan Bapak tidak terlalu banyak bicara untuk menyemangati penulis tapi saya yakin bisa sampai di titik ini karena doa

dan usaha pengorbanan tanpa batas. Tiada kata yang cukup untuk membalas segala kebaikan dan perjuangan kalian.

8. Teman-teman yang selalu kebersamai penulis dalam keadaan apapun dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Terakhir kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, telah kebersamai selama setengah penyusunan Karya Tulis Ilmiah, selalu mensupport dalam keadaan apapun. Hal ini mampu menuntun proses pendewasaan penulis, untuk selalu belajar ikhlas dan menerima arti kehilangan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan masukan dari berbagai pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah. Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karanganyar, 27 Mei 2025

Penulis

TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP di RSUD JATI HUSADA KARANGANYAR

Renata Dwita Tivani¹, Nunik Maya Hastuti², Ana Wigunantiningsih³

STIKes Mitra Husada Karanganyar
natarenatadv03@gmail.com¹, nunikmaya21@gmail.com²,
anawiguna07@gmail.com³

ABSTRAK

BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam pembiayaan pelayanan kesehatan. Namun, di RSUD Jati Husada Karanganyar masih sering ditemukan klaim yang tertunda (*pending*) pada triwulan III tahun 2024 sebesar 30,03% dari 919 klaim yang diajukan. Klaim *pending* diakibatkan dari berbagai faktor yang berdampak pada operasional rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab *pending* klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap triwulan IV tahun 2024 di RSUD Jati Husada Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *retrospektif*. Penelitian dilaksanakan di bagian klaim BPJS Kesehatan di RSUD Jati Husada Karanganyar pada bulan Maret 2024. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala rekam medis, petugas coding, petugas *scan*, pengumpulan berkas, dan verifikasi dokumen terkait medis. Objek penelitian adalah berkas klaim rawat inap BPJS Kesehatan triwulan IV tahun 2024. Instrumen penelitian berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara. Cara pengumpulan data melalui observasi dan wawancara tidak terstruktur. Teknik pengolahan data dengan *collecting*, *editing*, tabulasi, dan penyajian data. Teknik analisis data dengan deskriptif. Hasil penelitian di RSUD Jati Husada Karanganyar menunjukkan persentase *pending* klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap triwulan IV tahun 2024 sebesar 39,32% (291 rekam medis) dari jumlah pengajuan klaim 740 rekam medis. Penyebab tertinggi *pending* klaim terdapat pada aspek medis sebanyak 175 rekam medis (23,65%). Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu masih terdapat *pending* klaim pasien rawat inap sebesar 39,32% (291 rekam medis). Oleh karena itu petugas terkait melakukan evaluasi untuk mengurangi kejadian ketidak lengkapan berkas, melalui koordinasi di setiap bagian agar lebih teliti dalam pengisian berkas syarat pengajuan klaim ke pihak BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Klaim, *Pending*, Rawat Inap, Faktor, Penyebab
Kepustakaan : 17 (2007-2024)

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH (KTI).....	iv
PRAKATA.....	4
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	7
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	2
C. Tujuan	2
D.Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A.Teori Yang Relevan	4

1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	
Kesehatan	4
2. Tujuan dan Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	
Kesehatan.....	4
3. Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	5
4. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	6
5. Masa Berlaku Peserta BPJS	7
6. Klaim BPJS	7
B. Penelitian Yang Relevan	11
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Rancangan Penelitian	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
C. Subjek dan Objek	15
D. Definisi Konsep.....	16
E. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	17
F. Teknik dan Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil Penelitian.....	20
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar	20

2. Alur Prosedur Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar.....	22
3. Berkas Syarat Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar	23
4. Persentase <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan IV Tahun 2024 di RSUD Jati Husada Karanganyar	24
5. Faktor-Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar.....	25
B. Pembahasan	31
1. Alur Prosedur Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar.....	31
2. Berkas Syarat Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar	33
3. Persentase <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan VI Tahun 2024 di RSUD Jati Husada Karanganyar	35
4. Faktor-Faktor Penyebab <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Jati Husada Karanganyar.....	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR SINGKATAN

BA	: Berita Acara
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Dr	: Dokter
DPJD	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FKP	: Formulir Pengajuan Klaim
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
ICD	: <i>International Classification of Diseases and Related Health Problems</i>
INA-CBG's	: <i>Indonesia Case Base Groups</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KLL	: Kecelakaan Lalu Lintas
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
PA	: Patologi Anatomi
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPO	: Standar Prosedur Operasional
RJTL	: Rawat Jalan Tingkat Lanjut
RS	: Rumah Sakit
RSJD	: Rumah Sakit Jiwa Daerah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSU	: Rumah Sakit Umum

SEP : Surat Eligibilitas Peserta

SJSN : Sistem Jaminan Sosial Nasional

TNI : Tentara Nasional Indonesia

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
3.1 Definisi Konsep.....	22
3.2 Jadwal Penelitian Penyusunan Karya Tulis Ilmiah.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
4.1 Persentase <i>Pending</i> Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan IV Tahun 2024.....	35
4.2 <i>Pending</i> klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan IV tahun 2024 dari Aspek Kelengkapan Berkas.....	36
4.3 <i>Pending</i> klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan IV tahun 2024 dari Aspek Kelengkapan Kodefikasi.....	38
4.4 <i>Pending</i> klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan IV tahun 2024 dari Aspek Kelengkapan Administrasi.....	40
4.5 <i>Pending</i> klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Triwulan IV tahun 2024 dari Aspek Kelengkapan Medis.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Survei Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Ijin Pengambilan Data dan Penelitian

Lampiran 3 Surat Jawaban Survei Pendahuluan

Lampiran 4 Surat Jawaban Ijin Pengambilan Data dan Penelitian

Lampiran 5 Daftar Pertanyaan

Lampiran 6 Pedoman Observasi

Lampiran 7 Hasil Observasi

Lampiran 8 SOP Cara Mengajukan Klaim BPJS Kesehatan

Lampiran 9 Data Klaim *Pending*

