

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA  
FAKULTAS KESEHATAN  
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

**Karya Tulis Ilmiah, Juli 2023  
Dewi Fitriyaningrum, Sri Nurcahyati, Sughema**

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB *PENDING* KLAIM BPJS RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA JAKARTA SELATAN**

xviii + 38 halaman + 4 tabel + 1 gambar + 2 bagan + 14 lampiran

**ABSTRAK**

Klaim merupakan permintaan pembayaran atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan. Rumah Sakit Pusat Pertamina pada klaim BPJS rawat inap bulan Januari-Maret 2023 mengalami *pending* yang disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas dan ketidaksesuaian kode diagnosis dan prosedur. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor penyebab *pending* klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Pusat Pertamina berdasarkan hasil verifikasi administrasi klaim dan verifikasi pelayanan kesehatan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Instrumen pada penelitian ini menggunakan lembar *check list* observasi. Populasi yang digunakan yaitu berkas klaim BPJS rawat inap periode Januari-Maret 2023 berjumlah 356 berkas dan teknik sampel yaitu *total sampling*. Waktu dan tempat penelitian ini dilakukan pada bulan Mei tahun 2023 di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan.

Hasil penelitian ini pada verifikasi administrasi klaim terdapat berkas yang mengalami *pending* akibat ketidaklengkapan berkas klaim sebanyak 14 (4%) berkas dan pada verifikasi pelayanan kesehatan ketidaksesuaian kode diagnosis dan prosedur sebanyak 63 (18%) berkas sehingga dari total 356 berkas klaim BPJS rawat inap, klaim yang dinyatakan layak sebanyak 279 (78%) berkas dan mengalami *pending* sebanyak 77 (22%) berkas. Berdasarkan hasil temuan masalah pada penelitian ini maka perlu dilakukan evaluasi oleh pihak rumah sakit dan dibuatkan SOP untuk menindaklanjuti hal tersebut.

Kata Kunci : *Pending* klaim, BPJS, rawat inap, Casemix  
Daftar Pustaka : 22 (2011 - 2022)

**MAHARDIKA INSTITUTE OF TECHNOLOGY AND HEALTH  
HEALTH FACULTY  
STUDY PROGRAM OF MEDICAL RECORD AND HEALTH INFORMATION**

*Scientific Papers, Juli 2022*  
**Dewi Fitriyaningrum, Sri Nurcahyati, Sughema**

**ANALYSIS OF THE FACTORS CAUSING PENDING INPATIENT BPJS CLAIM  
AT PERTAMINA CENTRAL HOSPITAL SOUTH JAKARTA**

*xviii + 38 pages + 4 tables + 1 Pictures + 2 charts + 14 attachments*

**ABSTACT**

*Claims are requests for payment of health services provided by health facilities to BPJS Kesehatan. The Pertamina Central Hospital for BPJS inpatient claims for January-March 2023 is pending due to incomplete files and incompatibility of diagnosis codes and procedures. The purpose of this study was conducted to determine the factors causing pending claims for BPJS Inpatient Care at Pertamina Central Hospital based on the results of claim administration verification and health service verification.*

*This type of research uses a quantitative descriptive method. The instrument in this study used an observation check list sheet. The population used is BPJS inpatient claim files for the January-March 2023 period totaling 356 files and the sample technique is total sampling. The time and place of this research was conducted in May 2023 at Pertamina Central Hospital, South Jakarta.*

*The results of this study on verification of claim administration were pending files due to incomplete claim files as many as 14 (4%) files and on health service verification of incompatibility of diagnosis and procedure codes as many as 63 (18%) files so that out of a total of 356 inpatient BPJS claim files , 279 (78%) claims were deemed eligible and 77 (22%) files pending. Based on the findings of the problems in this study, it is necessary to evaluate the hospital and develop an SOP to follow up on this.*

*Keyword : Pending claims, BPJS, inpatient, Casemix  
References : 22 (2011-2022)*