

**ANALISIS *PENDING* KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP  
RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA  
BULAN JANUARI-MARET TAHUN 2022**

Annisa Nurhaliza<sup>1</sup>, Kori Puspita Ningsih<sup>2</sup>, Andi Karisma Nurdiyansyah<sup>3</sup>

**INTISARI**

**Latar Belakang :** Klaim adalah pengajuan biaya perawatan serta pengobatan pasien JKN BPJS dari pihak rumah sakit yang ditujukan dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan pada setiap bulannya. Bagi rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan memerlukan kegiatan yang dinamakan dengan klaim.

**Tujuan Penelitian :** Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan permasalahan terjadinya *pending* klaim pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bantul.

**Metode Penelitian :** Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan pendekatan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek administrasi merupakan faktor penyebab *pending* klaim tertinggi sebesar 35% yang disebabkan karena ketidaklengkapan berkas persyaratan klaim seperti lembar operasi dan lembar patologi anatomi pasien. Aspek klinis 34% karena perbedaan persepsi antara BPJS dan DPJP serta pembuatan *clinical pathway* yang belum semua kasus dibuat. Aspek *coding* 31% disebabkan dijumpai kesalahan *coding* penyakit dan tindakan, ketidakterbacaan diagnosis serta kendala pada jaringan internet yang terkadang *error* atau sistem (*downtime*). Dampak terjadinya *pending* klaim ini dapat mempengaruhi *cashflow* rumah sakit dan mengganggu efektifitas pekerjaan petugas.

**Kesimpulan :** Penyebab *pending* klaim tertinggi pada aspek administrasi yaitu sebesar 35% yang dikarenakan terdapat ketidaklengkapan berkas persyaratan klaim seperti lembar patologi anatomi pasien dan lembar operasi. Dampak yang ditimbulkan dari *pending* klaim yaitu berpengaruh pada *cashflow* rumah sakit dan efektifitas pekerjaan petugas karena harus melakukan revisi pada berkas yang mengalami *pending*.

**Kata Kunci :** *Pending Klaim, BPJS, Rawat Inap*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**ANALYSIS OF CLAIM PENDING BPJS INPATIENT  
RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA  
JANUARY-MARCH 2022**

Annisa Nurhaliza<sup>1</sup>, Kori Puspita Ningsih<sup>2</sup>, Andi Karisma Nurdiyansyah<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background :** Claims are submissions for costs of care and treatment of JKN BPJS patients from the hospital that are addressed and billed to BPJS Health every month. For hospitals that work with BPJS Health, it requires an activity called a claim.

**Purpose :** The purpose of this study was to describe the problem of pending inpatient claims at PKU Muhammadiyah Hospital, Bantul.

**Method :** The research method used is descriptive qualitative with quantitative and qualitative data collection approaches.

**Result :** The results showed that the administration aspect was a factor causing the highest pending claims of 35% due to incomplete claim requirements files. Clinical aspects 34% due to the use of clinical pathways that have not been optimal. The 31% coding aspect was caused by errors in coding of diseases and actions as well as constraints on the internet network which sometimes had errors or system errors (downtime). The impact of this pending claim can affect hospital cash flow and interfere with the effectiveness of the work of officers.

**Conclusion :** The highest cause of pending claims was in the administrative aspect, namely 35% due to incomplete claim requirements files such as patient anatomy pathology sheets and operation sheets. The impact arising from pending claims is that it affects hospital cash flow and the effectiveness of the work of officers because they have to revise pending files.

**Keywords :** *Claim Pending, BPJS, Inpatient*

---

<sup>1</sup>Student of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta