

# ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA PENDING KLAIM BERKAS RAWAT INAP PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL

Vita Mulia<sup>1</sup>, Kori Puspita Ningsih<sup>2</sup>, Zakharias Kurnia Purbobinuko<sup>3</sup>  
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani  
Yogyakarta

## INTISARI

**Latar Belakang :** Pending klaim merupakan masalah yang ditemukan setiap bulan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Berdasarkan data klaim BPJS rawat inap Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul di bulan Juli-Desember 2022 ada 2.364 berkas klaim rawat inap yang diajukan dan terdapat 69 berkas yang mengalami pending klaim.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor penyebab pending klaim rawat inap dengan menggunakan diagram fishbone.

**Metode Penelitian :** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan, studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Instrumen yang digunakan yaitu pedoman wawancara, checklist studi dokumentasi, dan checklist observasi

**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian menunjukkan penyebab pending klaim dari aspek pelayanan medis (44,93%), kemudian diurutkan kedua pada aspek administrasi (28,99%), dan yang paling rendah adalah aspek coding (26,09%). Penyebab pending klaim ditinjau dari 3 aspek yaitu administrasi, pelayanan medis, dan coding. Prioritas masalah terletak pada aspek pelayanan medis karena masih ada dokter yang tidak mengisi resume medis, dan pengkajian awal rawat inap, *Clinical Pathway* yang masih berproses dan belum dijalankan 100% dipelayanan, dan diagnosis yang diajukan tidak sesuai kriteria BPJS.

**Kesimpulan :** Hasil pending tertinggi ada pada aspek pelayanan medis (44,93%), karena masih ada beberapa dokter yang belum melengkapi resume medis, dan diagnosis yang diajukan sering kali tidak sesuai kriteria BPJS sehingga diagnosis tidak disetujui oleh BPJS, dan *clinical pathway* yang masih berproses dan belum dijalankan 100% di pelayanan

**Kata Kunci :** *Pending Klaim, Administrasi, Medis, Coding, Diagram Fishbone*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

# ANALYSIS OF FACTORS CAUSING PENDING OF BPJS PATIENT HOSPITAL CLAIM PENDING AT NUR HIDAYAH HOSPITAL, BANTUL

Vita Mulia<sup>1</sup>, Kori Puspita Ningsih<sup>2</sup>, Zakharias Kurnia Purbobinuko<sup>3</sup>

*Department of Medical Records and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta*

## ABSTRACT

**Background:** Pending claims are a problem that is found every month at Nur Hidayah Hospital, Bantul. Based on BPJS claims data for inpatient care at Nur Hidayah Hospital, Bantul in July-December 2022, there were 2,364 inpatient claim files submitted and there were 69 files with pending claims.

**Purpose:** This study aims to find the factors that cause pending hospitalization claims by using a fishbone diagram.

**Research Methods:** The type of research used is qualitative and quantitative research. Methods of data collection using documentation studies, observations, and interviews. The instruments used were interview guides, documentation study checklists, and observation checklists

**Research Results:** The results showed that the cause of pending claims came from the medical service aspect (44.93%), then the second place was in the administration aspect (28.99%), and the lowest was the coding aspect (26.09%). The causes of pending claims are reviewed from 3 aspects, namely administration, medical services, and coding. and the diagnosis submitted does not meet BPJS criteria.

**Conclusion:** the highest pending results were in the aspect of medical services (44.93%), because there were still several doctors who had not completed their medical resumes, and the diagnoses submitted often did not match BPJS criteria so that the diagnosis was not approved by BPJS, and clinical pathways that were still in process and not yet implemented 100% in service

**Keywords:** Pending Claims, Administration, Medical, Coding, Fishbone Diagram

---

<sup>1</sup>Student D III Medical Records and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer in the Department of Medical Records and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta