

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *PENDING CLAIM*  
BERKAS BPJS SERTA DAMPAK BAGI RUMAH SAKIT  
DI RSI PURWOREJO**

Ayu Candra Puspitasari<sup>1</sup>Ibnu Mardiyoko<sup>2</sup>

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Di era saat ini dunia kesehatan disibukan dengan adanya sistem JKN, dimana BPJS Kesehatan berperan dalam pelayanan tersebut, tetapi saat ini masih terdapat kendala yaitu klaim yang tertunda, begitu juga yang dialami oleh RSI Purworejo.

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui permasalahan terkait *pending claim* di RSI Purworejo.

**Metode Penelitian:** Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

**Hasil Penelitian :** Alur prosedur pelayanan klaim di RSI Purworejo sesuai dengan alur prosedur yang berlaku. Sebanyak 161 berkas bulan Januari-Maret 2019 terdapat 10 penyakit atau tindakan yang sering mengalami pending dengan total keseluruhan dari 10 berkas ialah 114 kasus dengan kasus demam 25,43 %, pneumonia 20,17% dan ketidaklengkapan data 25,43 %. Faktor penyebabnya ialah man (SDM) adanya double job, petugas tidak hanya berlatar belakang rekam medis, material (Bahan) pasien masih menggunakan sistem manual, method (cara kerja) SOP kodifikasi belum diterapkan. Dampak yang ditimbulkan pada tarif finansial dan beban kerja bertambah.

**Kesimpulan :** Alur prosedur pelayanan klaim BPJS sesuai dengan alur prosedur yang berlaku, persentase terbanyak pada kasus demam (25,43%), ketidaklengkapan data (25,43%), dan *pneumonia* (20,17%), dan dampak yang dialami rumah sakit sendiri yaitu pada tarif finansial dan beban kerja petugas bertambah.

**Kata Kunci:** BPJS, Dampak *pending claim*, Faktor penyebab *pending claim*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Diploma 3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Program Studi Diploma 3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

## **ANALYSIS OF FACTOR CAUSING PENDING BPJS FILE CLAIMS AND IMPACTS ON HOSPITALS at RSI PURWOREJO**

Ayu Candra Puspitasari<sup>1</sup>Ibnu Mardiyoko<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

**Background:** *In the current era of the world of Coolhehatan not in the presence of the system of JKN, where BPJS health plays a role in the service, but there are still constraints that are pending claims, as well as the RSI Purworejo experienced.*

**Purpose:** *Know the problems related to pending claim in RSI Purworejo.*

**Method:** *Using qualitative descriptive research methods with draft case studies. Data collection using observation methods, interviews, and documentation studies.*

**Result** *∴. The flow of the claim service procedures in RSI Purworejo is in accordance with the flow of procedures. A total of 161 files from January to March 2019 there are 10 diseases or actions that have often been pending with the overall sum of 10 files is 114 cases with a fever case of 25.43%, pneumonia% 20.17% and data incompleteness 25.43%. The cause factor is the man (SDM) a double job, the officer is not only the background of the medical record, material (material) is still using manual system, The impact on financial rates and workloads increases.*

**Conclusion** *∴. BPJS Claim Service procedures in accordance with the flow of procedures, the most percentage on the case of fever (25.43%), data incompleteness (25.43%), and pneumonia (20.17%), and the impact experienced by the hospital itself is at financial rates and Workers ' workload increases.*

**Keywords:** *BPJS, Impact pending claim, the cause of pending claim factors*

---

<sup>1</sup> *Student of Medical Record and Health Information Study Program University of General Achmad Yani Yogyakarta.*

<sup>2</sup> *Lecture of Medical Record and Health Informations Study Program University of General Achmad Yani Yogyakarta.*