

## ABSTRAK

Gambaran Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Peserta JKN Di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Tahun 2023. Fiera Aulia Latifah (2023), [Laporan Tugas Akhir, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, AAI Citra Dewiyani, SKM, MARS, Avid Wijaya, SST., MKM

**Latar Belakang:** Pengajuan klaim yang tidak lengkap akan mengalami *pending* yang menyebabkan penundaan pembayaran klaim. Studi pendahuluan di RS Bhirawa Bhakti di temukan permasalahan *pending* klaim sebesar 14%. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui faktor yang menyebabkan *pending* klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap peserta JKN di rumah sakit Bhirawa Bhakti tahun 2023. **Metode Penelitian:** Metode penelitian dilakukan dengan menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan telusur dokumen dan lembar checklist, dengan menggunakan metode analisis data univariat. **Hasil penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan adanya klaim *pending* pasien rawat inap periode bulan Januari – Februari 2023 sebanyak 108 berkas klaim. Berdasarkan aspek kelengkapan pengisian resume medis sebanyak 8% atau sebanyak 9 berkas yang tidak lengkap. Dari aspek administrasi sebanyak 20% atau 22 berkas klaim yang mengalami *pending* karena faktor administrasi. Aspek koding sebanyak 39% atau 42 berkas klaim yang tidak sesuai. Berdasarkan aspek penunjang medis sebanyak 38% atau 35 berkas klaim *pending* yang dikembalikan karena faktor penunjang medis. **Kesimpulan:** penyebab klaim *pending* terbanyak di rumah sakit Bhirawa Bhakti pada periode bulan Januari – Juni 2023 yaitu dari aspek koding yang disebabkan ketidaksesuaian dan ketidaktepatan pengkodean diagnosa dan prosedur yang sesuai ICD 10 dan ICD 9 CM.

Kata kunci: klaim *pending*, rawat inap, BPJS Kesehatan.

## ABSTRACT

Overview of Factors Causing Pending BPJS Health Claims for Inpatients of JKN Participants at Bhirawa Bhakti Hospital in 2023. Fiera Aulia Latifah (2023), Final Assignment Report, Medical Records and Health Information, Medical Records and Health Information, Poltekkes Kemenkes Malang, AAI Citra Dewiyani, SKM, MARS, Avid Wijaya , SST., MKM

**Introduction:** Submission of an incomplete claim will be pending which will cause a delay in claim payment. A preliminary study at Bhirawa Bhakti Hospital found that the problem of pending claims was 14%. The aim of this research is to determine the factors that cause pending BPJS Health claims for JKN inpatients at Bhirawa Bhakti Hospital in 2023. **Method:** The research method was carried out using quantitative descriptive with data collection techniques using document searches and checklist sheets, using univariate data analysis methods. **Results:** The research results show that there are 108 pending claims from inpatients for the period January - February 2023. Based on the completeness aspect of filling out medical resumes, 8% or 9 files were incomplete. From the administrative aspect, as many as 20% or 22 claim files were pending due to administrative factors. The coding aspect was 39% or 42 claim files that were not appropriate. Based on medical support aspects, 38% or 35 pending claim files were returned due to medical support factors. **Conclusion:** The cause of the most pending claims at Bhirawa Bhakti Hospital in the period January – June 2023 is from the coding aspect which is caused by discrepancies and inaccuracies in coding diagnoses and procedures according to ICD 10 and ICD 9 CM.

Keywords: pending claims, inpatient care, BPJS Health.