

**FAKTOR PENYEBAB PENGEMBALIAN BERKAS KLAIM BADAN  
PENYELENGARA JAMINAN SOSIAL PASIEN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SERUI KABUPATEN KEPULAUAN  
YAPEN PROVINSI PAPUA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini melingkupi analisis terkait faktor penyebab pengembalian berkas klaim BPJS serta penyebab ketidaksesuaian kode diagnose, penyebab ketidaksesuaian memasukan isi SEP, dan penyebab ketidaklengkapan hasil pemeriksaan penunjang di RSUD Serui. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab pengembalian berkas klaim BPJS di RSUD Serui.

Metode penelitian adalah deskriptifss analitik kualitatif dan kuantitatif dengan jenis penelitian *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah seratus dua puluh sembilan berkas kalim pasien rawat jalan dan lima tenaga rekam medis sebagai sampel pendukung.

Hasil Penelitian di RSUD Serui dari seratus dua puluh sembilan berkas klaim pasien rawat peserta BPJS Kesehatan yang dikembalikan periode maret sampai dengan juli 2023, terdapat episode rawat jalan yang sesuai dan yang tidak sesuai karena adanya keterbatasan DPJP sehingga hal tersebut berakibat tertundanya pasien untuk melakukan konsultasi pada hari yang sama, kode diagnose yang sesuai dan yang tidak sesuai karena ketersediaan fasilitas yang belum lengkap dan sumber daya manusia yang masih kurang, *input* isi SEP yang lengkap dan yang tidak lengkap karena petugas kurang teliti dalam penginputan data, dan pemeriksaan penunjang medis yang lengkap dan yang tidak lengkap karena terkadang petugas tidak teliti dalam melengkapi berkas administrasi..

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dalam penelitian ini bahwa faktor penyebab pengembalian berkas klaim BPJS pasien rawat jalan disebabkan oleh ketidaklengkapan dari kode diagnose, ketidaksesuaian memasukkan isi dari SEP, dan ketidaklengkapan dari hasil pemeriksaan penunjang

**Kata Kunci: Penyebab Pengembalian Berkas Klaim BPJS, Rekam Medis Rawat Jalan**

**FACTORS CAUSING THE RETURN OF CLAIMS FILE OF THE  
OUTPATIENT SOCIAL SECURITY MANAGEMENT AGENCY AT  
SERUI REGIONAL GENERAL HOSPITAL, YAPEN ISLANDS  
REGENCY PAPUA PROVINCE**

**ABSTRACT**

This research covers the analysis of factors related to the factor causing the return of BPJS claim files as well as the causes of inconsistency in diagnosis codes, the causes of inconsistency in entering the contents of the SEP and the causes of incomplete results of supporting examinations at Serui Regional Hospital. The purpose of this study was to determine the factor causing the return of BPJS claim files at Serui Hospital

The research method is descriptive analytic qualitative and quantitative with cross sectional research type. The study used a sample of one hundred twenty nine claim files of outpatients and five medical record personnel as supporting sample.

The results of the research at Serui Regional Hospital from one hundred and twenty-nine claim files of BPJS health participating patients which were returned for the period from March to July 2023, there were appropriate and inappropriate outpatient episodes due to DPJP imitations so that this resulted in the layers for patients to have consultations at the same day, appropriate and inappropriate diagnosis codes incomplete availability of facilities and insufficient human resources complete and input of SEP content due to officers not being careful in inputting data, and complete medical supporting examinations in complete because sometime officers are not careful in completing administrative files.

Based on the results of the study, the conclusion in this study is that the factors causing the return of BPJS claim files for outpatients are caused by incompleteness of the diagnosis code, inconsistency in entering the contents of the SEP and incompleteness of the results of supporting examinations.

**Keywords: Causes of BPJS File Claim Returns, Outpatient Medical Records**