

# **ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENGEMBALIAN BERKAS KLAIM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA**

## **ABSTRAK**

Berdasarkan data pengembalian klaim BPJS Kesehatan pasien rawat jalan pada bulan Juli-September 2022, berkas klaim yang dikembalikan sebanyak 409 berkas dari total berkas yang diajukan sebanyak 10.010. Pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan pasien rawat jalan sebagian besar disebabkan oleh diantara lainnya karena ketidaksesuaian episode pelayanan dan ketidaklengkapan resume medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penyebab terjadinya pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui penyebab dari pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Penelitian ini menggunakan tujuh orang informan. Instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dengan bantuan alat perekam suara, lembar *checklist*, lembar observasi dan alat tulis.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan ketidaksesuaian episode pelayanan disebabkan oleh pasien yang harus menjalani dua pelayanan yang berbeda di hari yang sama. Ketidaklengkapan resume medis disebabkan oleh pasien yang masih melanjutkan pemeriksaan medis di keesokan harinya dan adanya perbedaan persepsi antara pihak rumah sakit dengan verifikator BPJS Kesehatan.

**Kata kunci:** Pengembalian klaim rawat jalan, BPJS Kesehatan, resume medis, episode pelayanan.

# **ANALYSIS OF FACTORS CAUSES THE RETURN OF CLAIMS FILE FPR SOCIAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION BODY BY OUTPATINET AT WANGAYA REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

## **ABSTRACT**

Based on data on returning Social Health Insurance Administration Body (BPJS Kesehatan) claims for outpatients in July-September 2022, 409 claim files were returned out of a total of 10,010 files submitted. The return of BPJS Kesehatan claim files for outpatients is mostly caused by, among other things, incompatibility of service episodes and incomplete medical resumes. This study aims to describe the causes of the return of BPJS Kesehatan claim files.

This research is a qualitative descriptive study that aims to find out the causes of returning BPJS Health claim files for outpatients at the Wangaya Regional General Hospital. This study uses seven informants. The instrument in this study was an interview guide with the help of a voice recorder, checklist sheets, observation sheets, and stationery.

The results of the study showed that the incompatibility of service episodes was caused by patients who had to undergo two different services on the same day. Incomplete medical resumes were caused by patients who continued medical examinations the next day and there were differences in perception between the hospital and the BPJS Kesehatan verifier.

**Keywords:** Return of outpatient claims, BPJS Kesehatan, medical resume, service episodes.