

## RINGKASAN PENELITIAN

### ANALISIS FAKTOR PENYEBAB PENGEMBALIAN BERKAS KLAIM BPJS KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD TABANAN 2023

Oleh  
I Gusti Ayu Kade Yuli Kanaya

Pengembalian berkas klaim adalah salah satu persyaratan berkas klaim yang dinyatakan tidak lengkap oleh pihak BPJS. Pada hasil observasi awal pada bulan Oktober – Desember 2022 menunjukkan klaim yang diajukan sejumlah 2.833 berkas klaim dan tidak diterima sejumlah 165 berkas sehingga dikembalikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor administrasi kepesertaan, faktor administrasi pelayanan dan faktor administrasi pelayanan Kesehatan dengan pengembalian klaim BPJS Kesehatan.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian *cross sectional*. Metode pengumpulan data dengan observasi dan *checklist*. Sampel pada penelitian ini adalah 96 berkas klaim BPJS pasien rawat inap pada bulan Oktober 2022 – April 2023. Hasil penelitian yang diperoleh adalah dari 65 klaim yang tidak dikembalikan dan 31 dikembalikan, menunjukkan adanya hubungan faktor administrasi kepesertaan, faktor administrasi pelayanan dan faktor administrasi pelayanan kesehatan dengan pengembalian klaim BPJS Kesehatan dengan nilai  $p\text{ value} = 0,0001$ .

Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor administrasi kepesertaan, pelayanan dan pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan pengembalian klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap. Adapun saran yang diberikan adalah diharapkan petugas lebih memperhatikan kembali kesesuaian klaim BPJS kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu rumah sakit.

**Kata Kunci : Pengembalian Berkas Klaim, Klaim BPJS, Rawat Inap**

# **ANALYSIS OF FACTORS CAUSING THE RETURN OF BPJS HEALTH CLAIM FILES IN INPATIENT PATIENTS AT TABANAN HOSPITAL**

## ***ABSTRACT***

Return of claim files is one of the requirements for claim files that are declared incomplete by the BPJS. The results of initial observations in October - December 2022 showed that 2,833 claim files were submitted and 165 files were not accepted so they were returned. This study aims to determine the relationship between membership administration factors, service administration factors and health service administration factors on the return of BPJS Health claims.

The research design used in this research is quantitative with a cross sectional research type. Methods of data collection by observation and checklist. The sample in this study was 96 BPJS claim files for inpatients in October 2022 – April 2023. The research results obtained were from 65 claims that were not returned and 31 were returned, showing a relationship between membership administration factors, service administration factors and health service administration factors on the return of BPJS Health claims with a p value = 0.0001.

The conclusion from this study is that the membership administration, service and health care factors greatly influence the return of BPJS Health claims for inpatients. The advice given is that it is hoped that officers will pay more attention to the suitability of BPJS health claims so that they can improve the quality of the hospital.

**Keywords: Return of Claim Files, BPJS Claims, Hospitalization**