

**ANALISIS PENYEBAB PENGEMBALIAN BERKAS KLAIM PELAYANAN
KESEHATAN JKN DI RUMAH SAKIT IBU ANAK MUTIARA BUNDA PADANG
TAHUN 2021**

TESIS

RAHMIDA YANTI AHDINUR

NIM 2020322019

Pembimbing I: Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, Sp.KKLP

Pembimbing II: Dr. Rahmi Fahmy, SE, MBA



**PROGRAM STUDI PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2022**

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS

Tesis, Juni 2022

RAHMIDA YANTI AHDINUR

Analisis Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Pelayanan Kesehatan Jkn Di Rumah Sakit Ibu Anak Mutiara Bunda Padang Tahun 2021
i + 168 hal + 17 tabel + 9 lampiran

Abstrak

Abstrak.Permasalahan pengembalian berkas klaim disebabkan oleh ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen berkas klaim pelayanan kesehatan JKN mulai dari pelayanan administrasi, pengisian resume medis, pengkodean dan entri data, verifikasi berkas klaim, serta pengajuan klaim. RSIA Mutiara Bunda merupakan rumah sakit Ibu Anak yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan KC Padang, kasus pending cukup tinggi dibandingkan dari seluruh klaim yang ditagihkan tahun 2021 pada RSIA yaitu sebanyak 2%. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya informasi mendalam terkait pengembalian berkas klaim pelayanan kesehatan JKN di RSIA Mutiara Bunda Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, serta analisis data melalui tahapan triangulasi sumber dan metode. Adapun hasil penelitian dari sisi pelayanan *admission*, belum lengkapnya dokumen klaim yang dipersyaratkan, dari sisi pengkodean dan entri data klaim belum sesuai dengan aturan koding, dari sisi verifikasi berkas klaim masih terjadi pending dikarenakan terlewatnya pada saat verifikasi terkait ketidaklengkapan berkas klaim, adanya formulir yang tidak terscan dan kesalahan pengkodean. Harapannya dukungan dan peran serta dari Manajemen Rumah Sakit dalam hal penyediaan SOP, PPK Rumah sakit, uraian tugas sesuai peran dan fungsi dan kelengkapan sarana prasarana. Selain itu dibutuhkan koordinasi dan persamaan persepsi terkait regulasi bersama BPJS kesehatan dan organisasi perhimpunan. Kementerian kesehatan selaku regulator melakukan sosialisasi dalam rangka memastikan semua regulasi yang dibuat pemahamannya sama oleh pihak terkait.

Kata kunci: Berkas klaim, BPJS, JKN, Pengembalian, Rumah Sakit

Abstract

Abstract. The problem of returning the claim file is caused by the incompleteness and incompatibility of the JKN health service claim file documents, starting from administrative services, filling out medical resumes, coding and data entry, verifying claim files, and submitting claims. Mutiara Bunda Hospital is a Mother-Child hospital in collaboration with BPJS Kesehatan KC Padang, pending cases are pretty high compared to all claims billed in 2021 at RSIA, which is 2%. This study aimed to find in-depth information regarding the return of claim files for JKN health services at RSIA Mutiara Bunda in 2021. This study used a qualitative design with data collection techniques through in-depth interviews, observation, document review, and data analysis through the triangulation of sources and methods. As for the results of the research from the admission service side, the required claim documents are not yet complete, in terms of coding and claim data entry it is not by the coding rules, from the claim file verification side there is still pending due to delays in verification related to the incomplete claim file, there are forms that are not scanned and encoding errors. The hope for support and participation from hospital management in terms of providing standard operating procedures, hospital clinical practice guidelines, job descriptions according to roles and functions and completeness of infrastructure facilities. In addition, coordination and shared perceptions are needed regarding joint regulations with health insurance agency national and association organizations. The Ministry of Health as the regulator conducts socialization in order to ensure that all relevant parties have the same understanding of regulations

Keywords: Claim files, BPJS, JKN, Returns, Hospital

Lampiran, Panitia Sidang

**PANITIA SIDANG TESIS
PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN
MASYARAKAT FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

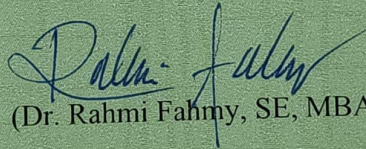
Padang, 11 Juli 2022

Pembimbing I



(Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, Sp.KKLP)

Pembimbing II



(Dr. Rahmi Fahmy, SE, MBA)

Anggota

1. Dr. drg. Febrian, MKM
2. dr. Adila Kasni Astiena, MARS
3. dr. Abdi Setya Putra, MARS

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini di ajukan oleh :

Nama : Rahmida Yanti Ahnidur

No. BP : 2020322019

Program Studi : S2 Kesehatan Masyarakat

Judul Tesis : “ANALISIS PENYEBAB PENGEMBALIAN

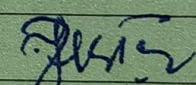
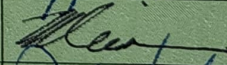
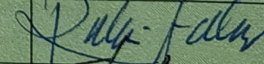
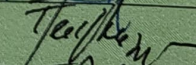


BERKAS KLAIM PELAYANAN KESEHATAN

JKN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK

MUTIARA BUNDA PADANG TAHUN 2021 “

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

DEWAN PENGUJI

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCAM	Ketua Program Studi	
2	Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, Sp.KKLP	Pembimbing I	
3	Dr. Rahmi Fahmy, SE, MBA	Pembimbing II	
4	Dr. drg. Febrina, MKM	Anggota Penguji	
5	dr. Adila Kasni Astiena, MARS	Anggota Penguji	
6	dr. Abdi Setya Putra, MARS	Anggota Penguji	

Ditetapkan di : Padang

Tanggal : 11 Juli 2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : “Analisis Penyebab Pengembalian Berkas Klaim
Pelayanan Kesehatan JKN di rumah Sakit Ibu Anak
Mutiara Bunda Padang Tahun 2021”


Nama Mahasiswa : Rahmida Yanti Ahdinur


No.BP : 2020322019

Tesis ini telah diuji dan dipertahankan didepan sidang panitia ujian akhir
Magister Kesehatan Masyarakat Pada Program Studi S2 Kesehatan
Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dan dinyatakan lulus
pada tanggal 11 juli 2022.

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

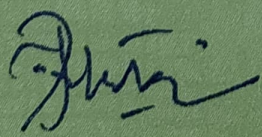

(Dr. dr. Rima Semiarty, MARS, Sp.KKLP)



(Dr. Rahmi Fahmy, SE, MBA)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat

Dekan,


(Dr. dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCAM)


(Dr. dr. Afriwardi, SH, Sp.KO, M.A)