

**FACTORS CAUSING THE INELIGIBILITY OF BPJS HEALTH CLAIMS
FOR OUTPATIENT SERVICES AT NYI AGENG SERANG
KULON PROGO HOSPITAL IN 2024**

Amanda Elditra Putri¹, Mohamad Mirza Fauzie², Anton Kristijono³
¹²³Midwifery Department, Health Polytechnic, Ministry of Health, Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta
Email: amandaelditraputri@gmail.com

ABSTRACT

Background: The implementation of BPJS Health claims for outpatient services at Nyi Ageng Serang Hospital every month still contains files that are not eligible for claims. There are 485 BPJS files that are not eligible for claims for outpatient services in January-September 2024 at Nyi Ageng Serang Hospital. The causes of ineligible claims are due to administrative factors of membership, service administration and health services.

Objective: To identify factors causing ineligible claims for BPJS Health files for outpatient services at Nyi Ageng Serang Hospital in 2024.

Method: This research is a descriptive study with quantitative and qualitative methods. The population of this study was all BPJS Health files that were not eligible for claims for outpatient services in January-December 2024 at Nyi Ageng Serang Hospital. A sample of 249 files. Data collection was carried out by observing ineligible claim files and interviews to determine the claim flow and follow-up on files that were not eligible for claims.

Results: Factors causing ineligible BPJS Health claim files at Nyi Ageng Serang Hospital in 2024 were caused by incompatibility of participant administration as many as 24 files (9.64%), incompatibility of service administration as many as 1 file (0.40%), and incompatibility of health services as many as 224 files (89.96%).

Conclusion: The implementation of BPJS Health claims at Nyi Ageng Serang Hospital does not yet have an SOP. Follow-up on claim files that are ineligible due to administrative factors can be immediately corrected and resubmitted. Files that are ineligible due to health service factors will be confirmed with the relevant doctor. The most common causes of ineligible claims at Nyi Ageng Serang Hospital are due to health service factors, participant administration factors, and service administration factors.

Keywords: Ineligible Claims, BPJS Health, Outpatient, Hospital

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK LAYAK KLAIM BERKAS BPJS KESEHATAN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD NYI AGENG SERANG KULON PROGO TAHUN 2024

Amanda Elditra Putri¹, Mohamad Mirza Fauzie², Anton Kristijono³

¹²³Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta

Email: amandaelditraputri@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelaksanaan klaim BPJS Kesehatan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang setiap bulannya masih terdapat berkas yang tidak layak klaim. Berkas BPJS yang tidak layak klaim pada pelayanan rawat jalan bulan Januari-September 2024 di RSUD Nyi Ageng Serang sebanyak 485 berkas. Penyebab tidak layak klaim karena faktor administrasi kepesertaan, administrasi pelayanan dan pelayanan kesehatan.

Tujuan: Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tidak layak klaim berkas BPJS Kesehatan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang tahun 2024.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh berkas BPJS Kesehatan yang tidak layak klaim pada pelayanan rawat jalan bulan Januari-Desember 2024 di RSUD Nyi Ageng Serang. Sampel dengan jumlah 249 berkas. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi terhadap berkas klaim yang tidak layak dan wawancara untuk mengetahui alur klaim dan tindak lanjut terhadap berkas yang tidak layak klaim.

Hasil: Faktor penyebab tidak layak klaim berkas BPJS Kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang tahun 2024 yang disebabkan karena ketidaksesuaian administrasi kepesertaan sebanyak 24 berkas (9,64 %), ketidaksesuaian administrasi pelayanan sebanyak 1 berkas (0,40%), dan ketidaksesuaian pelayanan kesehatan sebanyak 224 berkas (89,96%).

Kesimpulan: Pelaksanaan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang belum memiliki SOP. Tindak lanjut terhadap berkas klaim yang tidak layak karena faktor administrasi dapat langsung diperbaiki dan diajukan kembali. Berkas yang tidak layak karena faktor pelayanan kesehatan akan dikonfirmasi dengan dokter terkait. Penyebab tidak layak klaim terbanyak di RSUD Nyi Ageng Serang karena faktor pelayanan kesehatan, faktor administrasi kepesertaan, dan faktor administrasi pelayanan.

Kata kunci: Klaim Tidak Layak, BPJS Kesehatan, Rawat Jalan, Rumah Sakit