

## ABSTRACT

*In the initial observation results there were 1,478 BPJS Health inpatient claim file submissions then there were 121 pending inpatient claim files in May 2024. This study aims to determine the effect of membership administration variables, service administration variables, and health service administration variables with the return of BPJS Health claim files. The research design used in this study is descriptive quantitative with cross sectional research type. The sampling method in this study used total sampling. Data collection methods with checklist tables and observation. The sample in this study were 121 pending BPJS Health inpatient claim files at one of the South Surabaya Private Hospitals. The results of this study indicate that of the three variables of membership administration, service administration variables, and health service administration variables with the return of BPJS Health inpatient claim files there is an influence with a value of 0.000 and 0.005 which means that it is very influential with the return of claim files. The results of the study also contained three categories of pending types, namely coding rules, service standards, and administrative completeness. Suggestions that need to be considered by one of the South Surabaya Private Hospitals are that officers are more thorough in the data verification process so that there is no return of BPJS Health claim files, coordinating between BPJS Health claim files and BPJS Health claim files.*

*Keywords: Return of claim files, BPJS Claims*

## ABSTRAK

Pada hasil observasi awal terdapat 1.478 pengajuan berkas klaim rawat inap BPJS Kesehatan kemudian terdapat 121 berkas pending klaim rawat inap pada bulan Mei tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel administrasi kepesertaan, variabel administrasi pelayanan, dan variabel administrasi pelayanan kesehatan dengan pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian *cross sectional*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling. Metode pengumpulan data dengan tabel checklist dan observasi. Sampel pada penelitian ini adalah 121 berkas pending klaim pasien rawat inap BPJS Kesehatan di salah satu Rumah Sakit Swasta Surabaya Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga variabel administratif kepesertaan, variabel administrasi pelayanan, dan variabel administrasi pelayanan kesehatan dengan pengembalian berkas klaim rawat inap BPJS Kesehatan terdapat pengaruh dengan nilai 0,000 dan 0,005 yang artinya sangat berpengaruh dengan pengembalian berkas klaim. Hasil penelitian juga terdapat tiga kategori jenis pending yaitu kaidah koding, standar pelayanan, dan kelengkapan administrasi. Saran yang perlu yang dipertimbangkan oleh salah satu Rumah Sakit Swasta Surabaya Selatan yaitu petugas lebih teliti lagi dalam proses verifikasi data sehingga tidak terjadi pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan, melakukan koordinasi antara petugas BPJS internal rumah sakit dengan petugas BPJS eksternal.

**Kata Kunci** : Pengembalian berkas klaim, Klaim BPJS