

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Sebagian besar pasien di RSUD Temanggung merupakan pasien dengan jaminan kesehatan BPJS. Penggantian biaya pelayanan menggunakan klaim yang dikirimkan kepada verifikator BPJS. Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat permasalahan yaitu terjadi pengembalian persyaratan klaim, salah satunya yaitu *Thypoid Fever*.

**Tujuan:** Meninjau kejadian pengembalian klaim BPJS pasien rawat inap dengan diagnosis *Thypoid Fever* di RSUD Temanggung pada tahun 2018

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari verifikator internal, petugas klaim BPJS rawat inap, dan kelapa instalasi rekam medis. Objek penelitian yaitu kegiatan klaim dan berkas rekam medis pasien rawat inap dengan diagnosis *Thypoid Fever*.

**Hasil:** Proses klaim BPJS di RSUD Temanggung dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku. Kelengkapan berkas persyaratan klaim BPJS pasien rawat inap dengan diagnosis *Thypoid Fever* di RSUD Temanggung tahun 2018 saat verifikasi oleh verifikator internal sebesar 55%. Pengembalian klaim BPJS pasien rawat inap dengan diagnosis *Thypoid Fever* di RSUD Temanggung tahun 2018 sebesar 31%. Penyebab dikembalikannya klaim tersebut yaitu perbedaan persepsi hasil uji laboratorium yaitu uji widal (75%) dan konfirmasi ulang resume (15%). Perbedaan persepsi hasil uji laboratorium terhadap penegakkan diagnosis terjadi dikarenakan perbedaan persepsi antara diagnosis klinis dan diagnosis asuransi. Konfirmasi ulang resume terjadi dikarenakan penulisan klinis tidak ditulis secara jelas dalam resume.

**Kesimpulan:** Pengembalian klaim BPJS pasien rawat inap dengan diagnosis *Thypoid Fever* di RSUD Temanggung pada tahun 2018 dikarenakan adanya perbedaan persepsi hasil uji laboratorium dan konfirmasi ulang resume.

**Kata Kunci:** Klaim BPJS, Pengembalian Klaim, *Thypoid Fever*

## ABSTRACT

**Background:** Most of patients in Public Hospital Temanggung are BPJS's health insurance participants. Reimbursement of service fees using the claim system, the claims delivered to verifier BPJS. Based on the results of observation there is a problem related to return claim files, one of them is diagnosis of Thyroid Fever.

**Purpose:** Review of returning BPJS's claim for hospitalization patient with Thyroid Fever diagnosis in RSUD Temanggung on 2018.

**Method:** The type of this research is qualitative research with case study approach. The data were collected by interviews, observations, and the documentation study. The research subjects consisted of internal verifier, BPJS's hospitalization claim officer, and the head of medical record. The object of the research is claim's activities and medical record form of hospitalization patient with Thyroid Fever.

**Result:** The process of BPJS's claim in Public Hospital Temanggung already implemented according to applicable standards. Completeness of the requirements for hospitalization patient's with Thyroid Fever claim documents when verifying with an internal verifier is 55%. Returning of BPJS's hospitalization patient claim with Thyroid Fever in public hospital Temanggung on 2018 are 31%. Factors of returned claim are different perceptions of laboratory test result with diagnosis (75%) and reconfirm the resume (15%). Different perception of laboratory test with diagnosis cause of different perception between clinical diagnosis and insurance diagnosis. Reconfirm the resume cause of clinical writing is not clear at this resume.

**Conclusion:** Returning of BPJS's hospitalization patient claim with Thyroid Fever in public hospital Temanggung on 2018 cause different perceptions of laboratory test result with diagnosis and reconfirm the resume.

**Keyword:** BPJS's claim, Returned Claim, Thyroid Fever.