

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gelombang globalisasi telah menciptakan tantangan bagi rumah sakit yang semakin besar, yaitu kompetisi yang ketat dan pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, dan sesuai perkembangan teknologi. Hal ini menjadi tolak ukur oleh masyarakat untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, bermutu dan efektif yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan (Apriyanti, 2016).

Upaya dalam peningkatan mutu dan pelayanan di rumah sakit, perlu adanya dukungan dari berbagai faktor yang terkait. Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan tersebut yaitu terselenggaranya pelaksanaan rekam medis. Sehingga untuk memenuhi pelayanan mutu tersebut maka banyak upaya yang dapat dilakukan, jika tujuan utamanya untuk memenuhi mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu pelayanan, objek kajian yang dipandang paling sesuai adalah rekam medis (Riyantika, 2018). Rekam medis berfungsi untuk memelihara dan menyediakan bagi semua pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Rekam medis harus berisi informasi yang memadai terutama pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Medis, 2008).

Kualitas rekam medis dapat dilihat pada kelengkapan, kesesuaian, serta kevalidan isinya, dapat juga dilihat dengan terlindungi atau tidaknya kerahasiaan informasi yang terkandung di dalamnya. Rekam medis disebut lengkap apabila catatan medis tersebut telah berisi seluruh informasi tentang pasien, sesuai dengan formulir yang disediakan, isi harus lengkap dan benar,

khususnya pengisian hasil penunjang dalam penegakan diagnosis pada ringkasan pulang pasien rawat inap termasuk (RI, 1997).

Dalam era BPJS saat ini pengisian rekam medik yang lengkap menjadi hal yang sangat penting. Terutama penulisan ringkasan pulang pasien rawat inap. Karena didalam ringkasan pulang pasien rawat inap terdapat diagnosis penyakit pasien yang merupakan dasar bagi petugas koding untuk menetapkan kode diagnosis penyakit yang pada akhirnya mempengaruhi tarif INA CBG's. Menurut Permenkes No 27 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis INA-CBGs, Tarif INA-CBG s (*Case Based Groups*) merupakan besaran pembayaran klaim oleh BPJS kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) kepada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat atas paket pelayanan yang sudah didasarkan kepada pengelompokan diagnosis penyakit dan prosedur (Kemenkes RI, 2010). Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan yang dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya (Nuraini et al., 2019).

Proses klaim ini sangat penting bagi rumah sakit sebagai pengganti biaya pasien asuransi yang telah berobat. Fasilitas yang bekerjasama dengan pihak BPJS Kesehatan harus mampu mengajukan klaim setiap bulan secara reguler paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, dengan disertakan berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi sesuai prosedur verifikasi BPJS kesehatan. Termasuk didalamnya adalah kelengkapan pengisian Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap. Pengisian Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap adalah tanggung jawab dokter yang merawat dan tidak boleh diwakilkan.

Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik saat ini termasuk rumah sakit pemerintah tipe B pendidikan, menempati area tanah seluas 50.000 m², luas bangunan 36.200 m² dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sejak awal tahun 2008. Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik menyelenggarakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis. Oleh karena itu RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik senantiasa tanggap akan tuntutan masyarakat pada umumnya serta tuntutan

pelanggan khususnya, akan pentingnya pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, terpadu serta berorientasi pada pasien. Kondisi sosial ekonomi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik berperan meningkatkan derajat kesehatan khususnya masyarakat miskin dan kurang mampu, menerima pelayanan BPJS, asuransi, Penerima bantuan Sosial, Jampersal serta Maskin Propinsi (RSIS, 2018).

Seorang dokter yang merawat pasien tersebut akan melengkapi data medik di formulir ringkasan pulang pasien rawat inap secara manual setelah pasien pulang dari RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik (Apriyanti, 2016). Formulir ringkasan pulang pasien rawat inap merupakan salah satu formulir yang sangat penting dalam menilai mutu suatu rekam medik. Formulir ringkasan pulang pasien rawat inap digunakan oleh tim koder rumah sakit untuk mengkode diagnosis penyakit yang pada akhirnya berujung pada pembayaran klaim. Didalam penulisan ringkasan pulang pasien rawat inap masih ditemukan ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap Untuk Mencegah Pengembalian Klaim BPJS Tahun 2020 Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap dalam penegakan diagnosis dipengaruhi oleh perilaku dari Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP). Perilaku DPJP dalam kelengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap dalam penegakan diagnosis dipengaruhi beberapa faktor. Menurut Lawrence Green, ditentukan oleh 3 faktor utama yaitu faktor predisposisi (*presdisposing factor*) seperti pengetahuan, sikap, pendidikan, umur dan masa kerja, faktor pendukung (*enabling factor*) seperti sarana dan prasarana, dan faktor penguat (*reinforcing factor*) seperti SPO dan motivasi. Di samping itu, ketersediaan fasilitas, sikap, dan perilaku petugas kesehatan terhadap kesehatan juga akan mendukung dan memperkuat terbentuknya perilaku (Notoatmodjo, 2005).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik bulan Mei s/d Oktober tahun 2019, diketahui bahwa dari output pengajuan klaim BPJS masih ditemukan ketidaklengkapan

pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap dalam penegakan diagnosis untuk mencegah pengembalian klaim BPJS yang terjadi selama 6(enam) bulan dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut ini:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Prosentase Ketidaklengkapan Pengisian Hasil Penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap dalam penegakan diagnosis untuk mencegah pengembalian klaim BPJS pada Bulan Mei s/d Oktober Tahun 2019 di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Bulan	Total Pengajuan Klaim	Total Pengembalian Klaim	Persentase (%)
Mei	371	27	7,28
Juni	889	89	10,01
Juli	1064	105	9,87
agustus	1060	86	8,13
September	976	102	10,45
Oktober	1136	60	5,28
Total	5496	469	8,53

Sumber : Data Unit JKN di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Tahun 2019.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada bulan mei 2019 prosentase pengembalian klaim mencapai angka 7,28%. Pada bulan juni 2019 mengalami kenaikan yaitu 10,01%. Pada bulan juli 2019 persentase pengembalian klaim mencapai 9,87%. Bulan agustus 2019 prosentase pengembalian klaim mencapai angka 8,13%. Pada bulan September mengalami kenaikan sebesar 10,45%. Pada bulan oktober 2019 mengalami penurunan angka mencapai 5,28%. Berdasarkan data dari Unit Penjaminan selama 6(enam) bulan masih ditemukan pengembalian klaim di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Berikut sampel hasil pengamatan pengembalian klaim BPJS pada Bulan Juni tahun 2019 yang dapat dilihat tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2 Hasil Pengamatan 10 sampling Pengembalian Klaim BPJS Rawat Inap Pada bulan mei s/d oktober tahun 2019 di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

No	No. RM	Konfirmasi Petugas BPJS	
		Diagnosis	Hasil Penunjang
1	722996	Hyponatrium+ Hypokalemia	Nilai Natrium ??, Nilai Kalium??
2	721329	DM+ Koma	Dm + koma ???, GCS 456
3	721344	Infection Bacteri Pneumonia	Infection Bacteri pneumonia penunjang apa? di RM ispa
4	475990	Effusi Pleura	Tatalaksana pungsi pleura ??
5	473762	Cva Infark	Cva Infark, ct-scan post peradangan ?
6	734385	Anemia	Tx, Tatalaksana ??? belum dilakukan tindakan
7	681130	Pneumothorax Recurrant dgn Tind. Pleurodesis	Lap persetujuan tindakan ?
		Secondary Malignan Pleura	Adakah pemeriksaan cairan sitologi? Hasilnya?
8	721566	PGK V pro Hemodialisa	PGK V Tx? Jika Tx (-) pake kode Z
9	721566	Rencana Operasi Batu Ginjal	Lap op nefrectomi ?
10.	664034	Ca. Ovari	Hasil Patologi anatominya ?

Sumber : Data Unit JKN Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik Tahun 2019

Pada tabel 1.2 dapat dilihat beberapa sampel hasil ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang penegak diagnosis di dalam Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap pada bulan mei s/d oktober tahun 2019 seperti yang sampel yang diatas. Misal diagnosis Hyponatrium + hypokalemia akan tetapi penulisan hasil kalium didalam ringkasan pulang pasien rawat inap tidak ditemukan sehingga dikembalikan sama petugas BPJS yang mengakibatkan adanya pengembalian klaim BPJS.

Dari beberapa permasalahan diatas maka ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap dalam penegakan diagnosis akan menyebabkan proses keterlambatan pengajuan klaim BPJS di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Selain itu ketidaklengkapan penegak hasil penunjang diagnosis khususnya untuk pasien BPJS, akan mempengaruhi kontrol biaya pada pelayanan kesehatan pasien yang dapat menimbulkan asumsi *fraud*. Kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kualitas informasi diagnosis medis. Kurangnya pengetahuan DPJP tentang kelengkapan pengisian hasil

penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap dalam penegakan diagnosis. Oleh karena itu diperlukan beberapa upaya-upaya perbaikan untuk meminimalisir ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang dalam penegakan diagnosis di Instalasi Rawat Inap yaitu salah satunya dengan membuat prosedur tetap atau SPO khususnya tentang kelengkapan pengisian ringkasan pulang pasien rawat inap untuk kesuksesan klaim BPJS. Proses pengembalian klaim BPJS mengakibatkan dampak yang sangat krusial yaitu jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada karyawan mengalami keterlambatan penerimaan jasa pelayanan dan jasa yang diterima karyawan tidak 100 %. Dapat dilihat dalam tabel 1.3 seperti dibawah:

Tabel 1.3 Data Keterlambatan penerimaan jasa pelayanan dan % penerimaannya

Bulan	Tanggal wajib keluar Jasa Pelayanan	Realisasi tanggal penerimaan Jaspel	Persentase (%) yang diterima
Mei	09-05-2019	1. 09-05-2019	55
		2. 24-05-2019	45
Juni	09-06-2019	1. 10-06-2019	60
		2. 17-06-2019	40
Juli	09-07-2019	09-07-2019	75
Agustus	09-08-2019	09-08-2019	50
September	09-09-2019	09-09-2019	90
Oktober	09-10-2019	08-10-2019	85

Sumber : Data Bagian Keuangan Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik Tahun 2019

Dari tabel 1.3 dapat dilihat data keterlambatan penerimaan jasa pelayanan yang seharusnya pada bulan mei diterima tgl 9 tapi realisasi penerimaan tgl 9 dan 24 bulan mei 2019, yang pertama persentasenya 55 % dan yang kedua 45 % dikarenakan adanya keterlambatan klaim BPJS yang merupakan akibat dari pengembalian klaim BPJS yang disebabkan karena ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir “Upaya Perbaikan Kelengkapan Pengisian Hasil Penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap Untuk

Mencegah Pengembalian Klaim BPJS Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah: “Upaya Perbaikan Kelengkapan Pengisian Hasil Penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap Untuk Mencegah Pengembalian Klaim BPJS Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menyusun Upaya Perbaikan Kelengkapan Pengisian Hasil Penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap Untuk Mencegah Pengembalian Klaim BPJS Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ”.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis penyebab ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap untuk mencegah pengembalian klaim BPJS di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ditinjau dari Faktor Predisposisi (*predisposing factor*) yaitu pengetahuan, sikap, pendidikan, umur dan masa kerja.
- b. Menganalisis penyebab ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap untuk mencegah pengembalian klaim BPJS di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ditinjau dari Faktor Pemungkin (*Enabling Factor*) yaitu sarana dan prasarana.
- c. Menganalisis penyebab ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap untuk

mencegah pengembalian klaim BPJS di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ditinjau dari Faktor Penguat (*Reinforcing Factor*) yaitu SPO dan motivasi.

- d. Menentukan prioritas penyebab utama pada permasalahan ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap untuk mencegah pengembalian klaim BPJS di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dengan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*).
- e. Menyusun upaya perbaikan terhadap ketidaklengkapan pengisian hasil penunjang pada ringkasan pulang pasien rawat inap untuk mencegah pengembalian klaim BPJS di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Memberikan saran dan kritik yang membangun pada pihak RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik;
- b. Melakukan perbaikan terkait Kelengkapan Pengisian Hasil Penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap untuk mencegah pengembalian klaim BPJS Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik;
- c. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

- a. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Dapat digunakan sebagai tambahan literatur di dalam perpustakaan.

1.4.3 Bagi Mahasiswa

- a. Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang faktor perilaku petugas kesehatan.
- b. Menambah pengalaman dan pengetahuan di bidang rekam medis khususnya dalam menentukan kelengkapan pengisian Hasil penunjang Pada Ringkasan Pulang Pasien Rawat Inap untuk mencegah pengembalian klaim BPJS serta menerapkan teori yang didapat selama masa perkuliahan.
- c. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember