

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut undang - undang Nomor 44 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, sarana pelayanan kesehatan juga mempunyai kewajiban administrasi untuk membuat serta memelihara rekam medis. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan berdasarkan nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, Persamaan hak dan antideskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta mempunyai fungsi sosial. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan serta keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan ( UU RI No.36 Tahun 2014 ). Perkam medis dan informasi kesehatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga keteknisian medis dimana tugas dari perkam medis dan informasi kesehatan yaitu mengelola data pasien menjadi informasi kesehatan yang berguna bagi pengambilan keputusan.

Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem pembayaran secara prospektif. Rumah Sakit akan mengajukan klaim biaya pelayanan kesehatan kepada BPJS dengan sistem *casemix Indonesia Case Base Group* (INA-CBG's). Meningkatnya kunjungan pasien di Rumah Sakit dalam konteks sistem pembayaran prospektif memberikan dampak tersendiri pada proses pengajuan klaim, dampak dapat dilihat dari Rumah Sakit yang menyediakan jasa layanan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS.

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merupakan salah satu rumah sakit tipe B pendidikan yang telah bekerja sama dengan pihak BPJS sejak tahun 2014. RSUD Haji Surabaya merupakan Rumah Sakit rujukan dari beberapa daerah diantaranya adalah Bangkalan Madura dan Rumah Sakit sekitar Surabaya. Jumlah kunjungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada tahun 2019 yaitu :

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan

| No | Bulan     | Jumlah Kunjungan |
|----|-----------|------------------|
| 1  | Januari   | 21.591           |
| 2  | Februari  | 18.671           |
| 3  | Maret     | 19.721           |
| 4  | April     | 19.350           |
| 5  | Mei       | 17.816           |
| 6  | Juni      | 16.039           |
| 7  | Juli      | 21.048           |
| 8  | Agustus   | 19.662           |
| 9  | September | 19.787           |
| 10 | Oktober   | 21.963           |
| 11 | November  | 19.705           |
| 12 | Desember  | 19.484           |

Sumber: Data Primer (2019).

Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak Rumah Sakit dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya. Klaim dilakukan secara manual menggunakan *software* INA-CBG's. Klaim yang diajukan oleh fasilitas kesehatan terlebih dahulu dilakukan verifikasi oleh verifikator BPJS Kesehatan yang tujuannya untuk menguji kebenaran dan kelengkapan administrasi pertanggung jawaban pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2016). Berkas klaim BPJS yang pending dapat menyebabkan pembayaran klaim dari BPJS ke Rumah Sakit terlambat dan merugikan keuangan Rumah Sakit serta mengakibatkan keterlambatan pembayaran jasa medis dokter serta jasa pelayanan tenaga kesehatan lainnya.

Menurut hasil penelitian Leonard (2016), berkas klaim yang pending disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas rekam medis dan ketidaktepatan penulisan kode diagnosis maupun kode tindakan. Ketidaktepatan penulisan kode diagnosis dan

tindakan disebabkan adanya perbedaan persepsi antara koder dari rumah sakit dengan petugas verifikator BPJS. Ketidaktepatan kode diagnosis dan tindakan dapat mempengaruhi penentuan tarif biaya klaim INA-CBG's. Hal ini dapat mengakibatkan pembiayaan tarif INA-CBG's yang tidak akurat (Huffman, 1994).

Berkas klaim yang mengalami pending disebabkan oleh beberapa faktor unsur manajemen (Leonard, 2016). Terdapat 5 faktor dalam unsur manajemen, yaitu faktor *man, material, methode, machine, dan money* (Terry, 1996). Faktor *man* meliputi pengalaman kerja, masa kerja, dan pelatihan. Perakam medis perlu diasah keterampilan dalam mengkode melalui pelatihan terkait coding agar menghasilkan coding yang tepat (Indawati, 2017). Petugas koder klaim rawat jalan di RSUD Haji Surabaya berjumlah 5 orang, untuk petugas koder rawat inap di RSUD Haji Surabaya berjumlah 4 orang dan semua petugas koder rawat jalan maupun rawat inap telah mengikuti pelatihan coding. Adanya perbedaan persepsi antara koder dan petugas verifikator dalam memberikan kode diagnosa maupun tindakan menyebabkan berkas mengalami pending klaim karena ketidaktepatan kode diagnosa.

Faktor *material* meliputi kelengkapan administrasi berkas klaim. Adanya ketidaklengkapan administrasi berkas klaim yang terjadi di RSUD Haji Surabaya. Berkas yang sering tidak terlampir adalah hasil pemeriksaan penunjang, *protocol* terapi, dan regimen (jadwal pemberian obat), sehingga berkas klaim mengalami pending. Menurut Kusairi (2013) dalam penelitiannya penyebab pengembalian berkas klaim pasien BPJS di RSUD Pontianak disebabkan masalah administrasi berkas pasien dan tidak adanya hasil pemeriksaan penunjang atau berkas pendukung lainnya.

Faktor *methode* meliputi SOP pemberian kode diagnosis dan tindakan pasien BPJS dan SOP Kelengkapan berkas klaim. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya belum memiliki SOP khusus pengkodean klaim yang sesuai dengan sistem INA-CBG's dan SOP kelengkapan berkas klaim. Menurut Indawat (2017) dalam penelitiannya belum adanya SOP penentuan kode membuat petugas merasa tidak berkewajiban untuk melakukan pengkodean dan melengkapi berkas klaim.

Faktor *machine* meliputi teknologi, yaitu komputer dan jaringan internet yang digunakan untuk proses pengklaiman. Jaringan internet di RSUD Haji Surabaya sering mengalami *error* sistem dan *loading* lama sehingga memperlambat proses klaim BPJS.

Faktor *money* meliputi keuangan rumah sakit, yang dimana klaim BPJS yang pending dapat menyebabkan pembayaran klaim dari BPJS ke Rumah Sakit terlambat dan merugikan keuangan Rumah Sakit serta mengakibatkan keterlambatan pembayaran jasa medis dokter serta jasa pelayanan tenaga kesehatan lainnya.

Dampak dari permasalahan yang telah dijabarkan dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan asuransi dan pembiayaan di RSUD Haji Surabaya. Arus keuangan rumah sakit akan terhambat karena klaim yang mengalami pending akan menghambat pengiriman penggantian biaya dari BPJS untuk rumah sakit. Selain itu dampak lain dari klaim pending adalah beban kerja petugas menjadi bertambah karena harus merevisi klaim pending yang dikirimkan tiap bulannya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tinjauan Penyebab Klaim Pending Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kesehatan RSUD Haji Surabaya”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Melakukan Tinjauan Penyebab Klaim Pending Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kesehatan RSUD Haji Surabaya.

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

- a. Mengidentifikasi faktor klaim *pending* BPJS Kesehatan berdasarkan aspek *Man*
- b. Mengidentifikasi faktor klaim *pending* BPJS Kesehatan berdasarkan aspek *Money*
- c. Mengidentifikasi faktor klaim *pending* BPJS Kesehatan berdasarkan aspek *Material*

- d. Mengidentifikasi faktor klaim *pending* BPJS Kesehatan berdasarkan aspek *Method*
- e. Mengidentifikasi faktor klaim *pending* BPJS Kesehatan berdasarkan aspek *Money*

### 1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Rumah Sakit Haji Surabaya

Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit dalam menyusun kebijakan dalam pengkodean diagnosa dan tindakan guna meningkatkan pelayanan dan mutu rumah sakit.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan PKL ini dapat digunakan untuk menambah referensi tentang faktor klaim *pending* BPJS

- c. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan teori yang di dapat di bangku kuliah ke lingkungan kerja nyata.

## 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Praktek kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya khususnya di Unit Rekam Medis. Praktek kerja lapang ini dilaksanakan pada tanggal 4 Februari – 24 April 2020. Praktek kerja lapang dilakukan setiap hari Senin – Jum'at dengan pembagian jam praktek untuk IGD shift pagi mulai dari pukul 07.00 – 14.00 WIB dan siang mulai pukul 14.00 – 21.00 WIB serta rawat jalan dan rawat inap mulai pukul 07.00 – 15.30 WIB. Untuk jadwal kerja hari Jum'at rawat jalan dan rawat inap mulai jam 07.00 – 14.30 WIB.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang faktor klaim pending BPJS Kesehatan di RSUD Haji Surabaya.