

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. BPJS adalah badan penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk pemerintah untuk memberikan Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat. Pelaksanaan Program JKN di rumah sakit membuat rumah sakit hanya melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik (Kemenkes RI, 2020).

Menurut (BPJS Kesehatan, 2015), Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya. Proses klaim ini tentunya sangat penting bagi rumah sakit, sebagai penggantian biaya pasien asuransi seperti peserta JKN yang telah berobat di rumah sakit yang dilakukan secara kolektif dan ditagihkan setiap bulannya. Pembiayaan ini merupakan bagian terpenting, untuk mendapatkan biaya ini, fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan pihak BPJS Kesehatan harus mampu mengajukan Klaim peserta JKN setiap bulannya secara regular dengan tenggat waktu paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, tentunya dengan disertakannya berkas – berkas persyaratan yang harus dilengkapi sesuai prosedur verifikasi BPJS Kesehatan.

Proses verifikasi berkas atau klaim mencakup 2 hal yakni berkas klaim dan administrasi klaim, maka apabila terjadi pending pada berkas klaim akan berdampak pada pembiayaan rumah sakit dan mengakibatkan terganggunya pembayaran pelayanan kesehatan bahkan dapat menghambat gaji karyawan dan biaya pemeliharaan rumah sakit. Menurut pedoman pelaksanaan JKN, setelah pelaksanaan proses *entry* dan pengkodean berkas, tahapan terakhir pengajuan klaim yakni verifikasi klaim, dimana bertujuan untuk menguji kebenaran secara administrasi pertanggungjawaban pelayanan yang telah diberikan oleh fasilitas kesehatan, hal ini tentunya salah satu bentuk upaya BPJS Kesehatan untuk

memastikan biaya program JKN dimanfaatkan secara tepat jumlah, waktu, dan tepat sasaran.

Pada Rumah Sakit Pusat Pertamina terdapat dua tipe klaim, yakni rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti dengan mengambil data pada Bulan Januari – Desember 2022 pending klaim 329 berkas rekam medis rawat inap yang klaimnya dipending.

Tabel 1. 1 Data Masalah Berkas Klaim Pending Rawat Inap BPJS

No	Status Klaim Pending	Berkas tidak Lengkap	Ketidak tepatan Coding	Kurangnya pemeriksaan penunjang	Kurangnya eviden terapi	TOTAL
1	Januari	3	5	4	3	15
2	Februari	12	4	0	0	16
3	Maret	11	7	12	3	33
4	April	16	6	16	9	47
5	Mei	22	7	8	5	42
6	Juni	0	10	10	10	30
7	Juli	6	4	2	1	13
8	Agustus	10	0	16	3	29
9	September	16	10	14	1	41
10	Oktober	11	7	3	4	31
11	November	6	5	8	9	28
12	Desember	10	5	6	13	34
	Total	123	60	95	51	359
	Presentase	34,26%	16,71%	26,46%	14,21%	

Data pada tabel 1.1 dapat terlihat jumlah berkas yang mengalami status klaim pending, dengan presentase berkas tidak lengkap 34,26%, kurang tepatnya koding 18,24%, kurangnya pemeriksaan penunjang 28,88%, dan kurangnya eviden 15,50%. Menurut (Kurnia & Mahdalena, 2022) pada berkas tersebut ditemukan berkas persyaratan yang kurang lengkap pada pelayanan rawat inap, sehingga merugikan rumah sakit karena memperlambat proses pembayaran klaim. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang mengatakan bahwa aliran kas rumah sakit akan terganggu akibat permasalahan dalam pembayaran klaim. Peran manajemen tentunya sangat berperan untuk mencapai tujuan yakni meminimalkan berkas rekam medis BPJS yang terpending secara efektif dan efisien, agar dapat

memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada masyarakat (Dewi Muyasaroh, 2016).

Berdasarkan uraian dan hasil, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan teori GR. Terry yang menyebutkan bahwa fungsi manajemen terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan dan pelaksanaan), dan *controlling* (pengawasan dan evaluasi) dan melakukan prioritas masalah menggunakan USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*) yang berjudul “Faktor penyebab pending klaim pada berkas rekam medis rawat inap BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Menganalisis faktor penyebab pending *claim* berkas rekam medis BPJS rawat inap di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Periode Januari – Desember 2022.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengidentifikasi faktor *Planning* yang dapat menyebabkan pending klaim berkas rekam medis BPJS rawat inap di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.
- b. Mengidentifikasi faktor *Organizing* yang dapat menyebabkan pending *claim* berkas rekam medis BPJS rawat inap di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.
- c. Mengidentifikasi faktor *Actuating* yang dapat menyebabkan pending *claim* berkas rekam medis BPJS rawat inap di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.
- d. Mengidentifikasi faktor *Controlling* yang dapat menyebabkan pending *claim* berkas rekam medis BPJS rawat inap di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.
- e. Menganalisis faktor penyebab faktor *Planning* yang dapat menyebabkan pending *claim* berkas rekam medis BPJS rawat inap menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*).

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan berfikir dan pengetahuan tentang manajemen pengelolaan berkas rekam medis utamanya dalam hal pembiayaan pelayanan serta sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang di dapat pada meja perkuliahan dengan keadaan yang terjadi di dunia kerja.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember sebagai bahan bacaan bagi para mahasiswa khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya tentang manajemen pembiayaan rekam medis di rumah sakit.

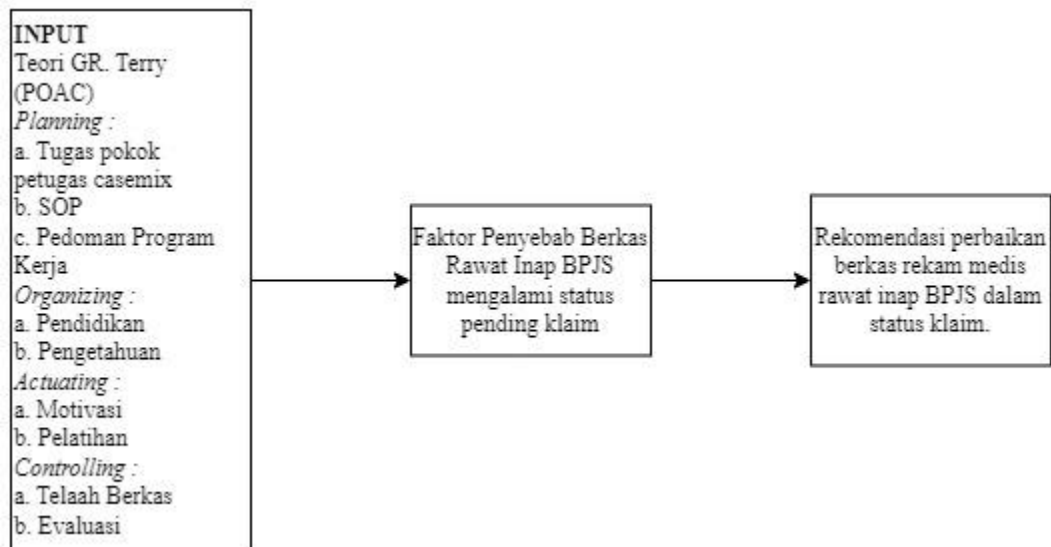
c. Bagi Rumah Sakit Pusat Pertamina

Sebagai masukan dan saran tentang gambaran manajemen pengelolaan berkas rekam medis di ruang unit rekam medis untuk kedepannya.

1.3 Lokasi dan Waktu

Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Pertamina, jalan Kyai Maja No.43, RT.4/RW.8, Gunung, Kec. Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan di Unit Rekam Medis (*Assembling, Filling, Coding, casemix INACBG's*). kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) ini dilaksanakan mulai tanggal 16 Januari 2023 sampai 07 April 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan



Gambar 1. 1 Metode Pelaksanaan

Berikut deskripsi alur pelaksanaan :

a. *Planning*

Planning atau perencanaan adalah sebuah proses dimulai dengan merumuskan tujuan. Fungsi perencanaan kegiatan dilaksanakan untuk kejelasan kegiatan yang dilakukan di rumah sakit, melalui fungsi perencanaan tersebut salah satunya adalah penetapan tugas pokok khususnya kepada petugas casemix di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

b. *Organizing*

Organizing atau pengorganisasian adalah serangkaian kegiatan manajemen untuk menghimpun semua sumber daya yang dimiliki dan memanfaatkan secara efisien untuk mencapai tujuan melalui faktor pendidikan dan pengetahuan petugas *casemix*.

c. *Actuating*

Actuating adalah proses pembimbingan kepada sumber daya manusia supaya mereka mampu bekerja secara optimal menjalankan tugas – tugasnya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seperti motivasi dan pelatihan bagi petugas *casemix*.

d. *Controlling*

Controlling adalah proses untuk mengamati secara terus – menerus pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di rumah sakit secara rencana yang sudah disusun ataupun target yang ingin dicapai dan mengadakan perbaikan jika terjadi penyimpangan, salahsatu bentuknya dengan telaah berkas klaim dan evaluasi.