

BAB 1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan berkewajiban untuk membayar fasilitas kesehatan secara efektif dan efisien berdasarkan Undang-Undang No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Demi menunjang sistem pembiayaan tersebut maka perlu adanya sistem informasi kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Menteri Kesehatan, 2014). Sistem informasi kesehatan yang semakin berkembang, maka ketentuan pembayaran kepada fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan yaitu berdasarkan cara *Indonesian Case Based Groups* (INA CBG's).

Aplikasi INA-CBG's merupakan salah satu perangkat *entry* data pasien yang digunakan untuk melakukan *grouping* tarif yang diperoleh dari Kementerian Kesehatan. Penyempurnaan aplikasi INA CBG's telah dilakukan pembaruan sejak bulan Desember 2017. Penyempurnaan aplikasi INA CBG's v5.1 tersebut kemudian berubah nama menjadi E-Klaim v5.2. Setelah didapatkan hasil *grouping* tarif selanjutnya dilakukan proses verifikasi klaim. Proses verifikasi klaim BPJS terdahulu dilakukan pihak BPJS dengan mendatangi setiap rumah sakit yang bermitra dengan BPJS. Sejak November 2017 proses verifikasi klaim telah dikembangkan menjadi *digital* dengan istilah "V-Klaim". V-Klaim atau *virtual claim* adalah aplikasi *web base* yang digunakan pihak rumah sakit untuk melakukan *entry* pasien aktif (Abenianto, 2017). Kedua sistem ini memiliki fungsi yang berbeda akan tetapi saling berkaitan. E-Klaim diperoleh dari Kementerian Kesehatan sebagai aplikasi pengolah data dan *grouping*. V-Klaim diperoleh dari BPJS Kesehatan sebagai pelaksana verifikasi klaim pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Citra Husada adalah Rumah Sakit tipe C dengan akreditasi paripurna. Rumah Sakit Citra Husada adalah salah satu rumah sakit di Jember yang bermitra dengan BPJS Kesehatan. Rumah Sakit Citra Husada telah menjalankan sistem E-Klaim v5.2 pada bulan Desember 2017 sejak diberlakukannya edaran dari Kementerian Kesehatan tentang pembaharuan INA CBG's v5.1. V-Klaim telah dijalankan pada bulan November 2017 di Rumah Sakit Citra Husada. Penerapan dua sistem baru dalam waktu hampir bersamaan cukup menguras sumber daya bagi rumah sakit dan berpotensi menghambat proses pelayanan serta pengajuan klaim.

Tabel 1.1 Data Klaim *Pending* di Rumah Sakit Citra Husada

Bulan	Jumlah Pending Klaim	
Januari	1 Rawat Inap	3 Rawat Jalan
Februari	1 Rawat Inap	0 Rawat Jalan
Maret	2 Rawat Inap	3 Rawat Jalan
April	2 Rawat Inap	1 Rawat Jalan
Jumlah	6 Rawat Inap	7 Rawat Jalan

Sumber: Unit Rekam Medis RS Citra Husada Kabupaten Jember (2018)

Tabel 1.1 menjelaskan jumlah berkas rekam medis yang *pending*. Bulan Januari terdapat 1 berkas rawat inap dan 3 berkas rawat jalan. Bulan Februari terdapat 1 berkas rawat inap. Bulan Maret terdapat 2 berkas rawat inap dan 3 berkas rawat jalan. Bulan April terdapat 2 berkas rawat inap dan 1 berkas rawat jalan. Total selama 4 bulan diperoleh total 13 jumlah berkas yang *pending*. Persentase dari hasil tersebut diketahui sebesar 13% kenaikan jumlah berkas yang mengalami *pending* akibat penerapan kedua sistem tersebut. Kedua sistem tersebut memiliki hambatan yang berbeda-beda.

Hasil wawancara kepada petugas didapat beberapa hambatan dari sistem E-Klaim. Petugas mengeluhkan E-Klaim ini berjalan lambat pada setiap *loading* sistemnya. Terdapat beberapa *item* yang harus dimasukkan secara manual sehingga rawan terjadinya kesalahan dan berakibat pada klaim *pending*. Permasalahan lain ketika status jaringan telah *online* namun gagal dalam pengiriman data klaim.

Nurdiansyah dan Iman (2016) menyatakan bahwa aplikasi INACBG's untuk pengentryan berkas klaim BPJS terkadang *error* dan *software* yang *loading* berakibat klaim gagal.

Hasil wawancara kepada petugas didapat beberapa hambatan dari sistem V-Klaim. V-Klaim adalah aplikasi *web base* sehingga memerlukan *kuota* jaringan internet yang tinggi. Akibat jaringan rumah sakit yang rendah V-Klaim berjalan lambat. Sophia dan Darmawan (2017) menyatakan bahwa keterlambatan klaim disebabkan aplikasi dan jaringan internet yang bermasalah. *Output* dari V-Klaim seperti *print out* SEP (Surat *Eligibilitas* Peserta) memiliki jenis karakter huruf yang kurang jelas dan sulit terbaca. Proses verifikasi klaim yang dilakukan secara manual dan belum terintegrasi. Hasil *grouping* diperoleh dari *download* pada E-Klaim, selanjutnya *upload file* tersebut pada V-Klaim. Permasalahan yang telah dijelaskan tersebut berdampak pada pihak rumah sakit. Proses klaim harus selesai dan dilakukan *finish claim* pada tanggal 10 setiap bulan berikutnya (BPJS Kesehatan, 2017). Pihak BPJS tidak akan membayarkan klaim *pending* dan harus segera diperbaiki oleh petugas.

Permasalahan yang telah dijelaskan membutuhkan teknik evaluasi dengan tidak hanya membuktikan terjadinya permasalahan melainkan juga untuk memperbaiki permasalahan yang ada. Evaluasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, serta dapat menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima. Metode PIECES (*performance, information, economic, control, efficiency, dan service*) merupakan kerangka evaluasi sistem informasi berbasis pengguna (Arifin dan Guntur, 2017). Metode ini terdapat enam variabel yaitu *performance, information, economic, control, efficiency* dan *service*. Metode PIECES ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut (Habiburrahman, 2016). Solusi yang akan diberikan peneliti berupa susunan rekomendasi bagi rumah sakit. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas tentang “Evaluasi Sistem E-Klaim dan V-Klaim dengan Metode PIECES di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember Tahun 2018”.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka diperoleh rumusan masalah yaitu “Bagaimana evaluasi terhadap penerapan sistem E-Klaim dan V-Klaim dengan menggunakan metode PIECES di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi penerapan sistem E-Klaim dan V-Klaim di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim berdasarkan persepsi pengguna dalam aspek *Performance* di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.
- b. Mengevaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim berdasarkan persepsi pengguna dalam aspek *Informance* di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.
- c. Mengevaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim berdasarkan persepsi pengguna dalam aspek *Economic* di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.
- d. Mengevaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim berdasarkan persepsi pengguna dalam aspek *Control* di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.
- e. Mengevaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim berdasarkan persepsi pengguna dalam aspek *Efficiency* di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.
- f. Mengevaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim berdasarkan persepsi pengguna dalam aspek *Service* di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.

- g. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan sistem berdasarkan hasil evaluasi sistem E-Klaim dan V-Klaim di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember tahun 2018.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai masukan serta evaluasi guna pengembangan sistem informasi di rumah sakit.
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kinerja petugas.
- c. Sebagai bahan pertimbangan guna peningkatan pelayanan di rumah sakit

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Menambah pengetahuan tentang sistem informasi E-klaim dan V-klaim.
- b. Memperoleh pengetahuan dalam proses jalannya klaim BPJS.
- c. Meningkatkan pengetahuan tentang rekam medis dan informasi kesehatan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan evaluasi perbaikan kinerja dan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya rekam medis.