

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Kemenkes, 2014). Pelayanan yang dilaksanakan rumah sakit sangat kompleks, padat pakar dan padat modal yang menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, penelitian dan jenis disiplin. Rumah sakit perlu ditunjang dengan sistem pelayanan, teknologi informasi dan komunikasi yang memadai dan optimal (Hatta, 2014).

Upaya yang ditempuh pemerintah dalam peningkatan kesehatan yaitu dengan menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang bertujuan agar masyarakat mendapatkan pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (Kemenkes, 2013). Program jaminan yang berjalan saat ini dikelola oleh suatu badan yang ditetapkan undang – undang yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Penyelenggaraan program BPJS mempunyai metode pembayaran yang disebut dengan sistem Casemix (Case Based Payment) berdasarkan pengelompokan diagnosa dan prosedur sesuai dengan karakteristik klinis yang serupa dan penggunaan sumber daya/biaya perawatan serupa yang kemudian dikelompokkan berdasarkan tingkat keparahannya (Anzelika *et al.*, 2021). Pengajuan biaya perawatan peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS disebut dengan klaim BPJS yang mana dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS setiap bulannya (Ardhitya & K, 2015).

Proses pengajuan klaim oleh rumah sakit kepada BPJS Kesehatan memiliki tahap verifikasi kelengkapan berkas, administrasi kepesertaan, administrasi pelayanan, dan verifikasi pelayanan kesehatan (Azizah, 2022). Kemudian BPJS Kesehatan akan melakukan pembayaran untuk berkas yang layak untuk di klaimkan apabila tidak layak klaim atau pending (unclaimed) maka akan dikembalikan ke rumah sakit untuk diperiksa kembali (Nurdiah & Iman, 2016).

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan rumah sakit pusat tipe A yang menjadi rumah sakit rujukan tertinggi (*Top Referral Hospital*) dan menjadi rumah

sakit rujukan nasional serta rumah sakit pendidikan. Pelayanan yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terdiri dari pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, dan lain – lain. Jenis pembayaran yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagian besar menggunakan jaminan JKN. Petugas di Instalasi klaim JKN rawat jalan berjumlah 10 orang yang terdiri dari 1 kepala sub bagian klaim JKN rawat jalan dan 9 orang petugas koder dan *entry*. Target yang harus dicapai oleh 9 petugas yaitu 135 berkas/hari untuk pengkodean serta *entry* ke dalam aplikasi INA-CBG's. Sedangkan untuk target perbulan dengan jumlah hari kerja 20 hari yaitu 2.700 berkas.

Berdasarkan hasil observasi di unit klaim rawat jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung terdapat permasalahan dalam pengajuan berkas klaim rawat jalan, dimana terdapat sejumlah berkas yang tidak bisa di *entry* di aplikasi INA-CBG'S dikarenakan tidak lengkap. Berikut data berkas lengkap dan tidak lengkap untuk pengajuan klaim BPJS Kesehatan periode Februari tahun 2023:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kelengkapan Berkas Persyaratan Klaim Rawat Jalan Bulan Februari Tahun 2023 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

No.	Kelengkapan	Jumlah	Persentase
1.	Lengkap	210	84%
2.	Tidak Lengkap	40	16%
Total		250	100%

Sumber: Data Primer RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, 2023

Berdasarkan hasil tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah berkas untuk pengajuan klaim yang tidak lengkap sebesar 16% dengan jumlah berkas 40 berkas dari 250 berkas yang diterima dari IPK. Dari hasil wawancara bahwa penyebab dari ketidaklengkapan berkas pengajuan klaim dikarenakan diagnosa yang tidak terbaca,

Akibat dari ketidaklengkapan berkas klaim dapat menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim atau bahkan berkas tidak bisa diklaimkan. Terjadinya yang tidak dapat diklaimkan dapat menyebabkan kerugian bagi rumah sakit, khususnya rumah sakit yang banyak menerima pasien jaminan kesehatan nasional sehingga mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian pembiayaan pelayanan dengan jumlah klaim yang dibayarkan. Permasalahan proses klaim juga

dapat menghambat pembayaran kewajiban pengawas, pemasok, gaji pegawai, serta memangkas biaya pemeliharaan rumah sakit (Supriadi & Rosania, 2019).

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan analisis ketidaklengkapan berkas klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif dengan prinsip Gibson dalam (Pratiwi *et al.*, 2021) menyatakan bahwa terdapat tiga prinsip yaitu faktor individu (kedisiplinan dan pengetahuan), organisasi (kepemimpinan dan SOP) dan teori motivator yang meliputi reward dan punishment yang dipaparkan oleh Herzberg dalam (Widjaya *et al.*, 2018).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Untuk menganalisis ketidaklengkapan berkas klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan sadikin Bandung.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengidentifikasi ketidaklengkapan berkas klaim rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin berdasarkan faktor Individu yang meliputi kedisiplinan dan pengetahuan.
- b. Mengidentifikasi ketidaklengkapan berkas klaim rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin berdasarkan faktor Organisasi yang meliputi Kepemimpinan dan SOP.
- c. Mengidentifikasi ketidaklengkapan berkas klaim rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin berdasarkan faktor Motivasi yang meliputi *reward* dan *punishment*.

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Mengetahui perbedaan antara teori dan kenyataan yang ada di dunia kerja yang mengenai pelaksanaan rekam medis dan informasi kesehatan.

2. Menambah pengetahuan mahasiswa terkait pelaksanaan rekam medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember dan digunakan sebagai bahan ajar di Politeknik Negeri Jember.
 - c. Bagi Rumah Sakit
 1. Dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan praktik secara langsung di rumah sakit guna menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.
 2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi petugas dalam pelaksanaan rekam medis di rumah sakit

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Praktek Kerja Lapang dilakukan di Instalasi Rekam Medis RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1.3.2 Waktu

Kegiatan Praktek Kerja Lapang dilaksanakan pada 25 Januari 2023 sampai 14 April 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menurut Gibson dalam Pratiwi *et al.*, (2021) menyatakan bahwa terdapat dua prinsip yaitu faktor individu (kedisiplinan dan pengetahuan) dan faktor organisasi (kepemimpinan dan SOP). Dalam penelitian ini juga menggunakan variabel yang dipaparkan oleh Herzberg dalam Widjaya *et al.*, (2018) yaitu teori motivator yang meliputi *reward* dan *punishment*. Subjek dalam penulisan ini adalah kepala klaim JKN rawat jalan sebagai informan utama, 1 petugas *coding* dan *entry* JKN rawat jalan sebagai informan pendukung dan 1

petugas administrasi umum rawat jalan. Alasannya karena 3 petugas diatas bertanggung jawab terhadap pengelolaan proses klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti yang dilakukan dengan cara observasi atau pengamatan secara langsung, melakukan wawancara secara langsung terhadap informan dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Sugiyono, 2014). Data sekunder dalam laporan ini adalah rekapitulasi kelengkapan berkas persyaratan klaim JKN rawat jalan bulan februari tahun 2023.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab terhadap peneliti dan narasumber yang berhubungan maupun bertanggung jawab terkait hal yang diteliti. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung dan memperoleh data yang benar. Wawancara dilakukan secara terstruktur, sehingga sebelumnya peneliti telah menyiapkan instrumen wawancara, sehingga peneliti dapat menanyakan pertanyaan yang telah dibuat.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan pengumpulan data, pemilahan, pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan dan lain sebagainya. Dokumentasi dilakukan bertujuan untuk menjadi alat bukti dan data akurat. Dalam penelitian ini data dokumentasi berupa rekaman suara, foto kegiatan.