

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dengan segala kegiatan pelayanannya tidak akan terlepas dari yang namanya pembiayaan. Selama ini pembiayaan Rumah Sakit bersumber dari anggaran pemerintah, dan subsidi pemerintah baik pusat maupun daerah. Dewasa ini pembiayaan pelayanan kesehatan oleh pemerintah dilakukan dengan membentuk suatu program jaminan kesehatan nasional (Saputra dkk., 2015).

Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN seperti yang diketahui merupakan kebijakan dengan tujuan agar seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan secara merata dan adil, bentuk dari JKN yang ada di Indonesia Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), atau dikenal sebagai BPJS Kesehatan (Suprpto & Malik, 2019).

BPJS Kesehatan menjadi pengelola menanggung pembayaran pelayanan kesehatan pasien kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) melalui *Indonesia Case Base Groups* (INA CBG's). Rumah sakit akan mendapatkan pembayaran sesuai dengan tarif INA CBG's dari sekumpulan diagnosis penyakit dan tindakan yang telah dihitung rata-rata besar biaya pengeluarannya, penentuan biaya hasil pelayanan kesehatan yang harus diklaim bergantung pada ketepatan hasil pengodean diagnosis yang terdapat pada rekam medis pasien (Ariyanti & Gifari, 2019).

Pembayaran yang akan diterima oleh rumah sakit dengan mengajukan klaim kepada BPJS. Klaim rumah sakit terhadap BPJS Kesehatan sebagai bentuk tagihan atas jasa layanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS. Pelaksanaan klaim terdapat proses verifikasi terhadap persyaratan pengajuan klaim yang menjadi dasar penagihan biaya verifikasi maka dari itu terdapat tahapan verifikasi kelengkapan

berkas rekam medis. Penolakan pengajuan klaim sering terjadi karena kurang lengkapnya berkas rekam medis (Valentina dkk., 2022).

Rumah Sakit Umum Kaliwates pada tahun 2020 melalui instruksi Kementerian BUMN dilakukan *holding* rumah sakit BUMN, sehingga kepemilikan PT Rolas Nusantara mengelola Rumah Sakit Umum Kaliwates berubah kepemilikannya menjadi milik Pertamina Bina Medika-IHC dan PTPN XII. Pelaksanaan klaim BPJS pada Rumah Sakit Umum Kaliwates berada di Unit JKM. Hasil yang didapatkan pada studi pendahuluan, Rumah Sakit Umum Kaliwates masih terjadi *pending* klaim BPJS rawat inap. Berikut data *pending* klaim yang terjadi di Rumah Sakit Umum Kaliwates yang disajikan pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Data *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap Caturwulan 1 Rumah Sakit Umum Kaliwates Tahun 2022

No.	Bulan	<i>Pending</i> Klaim Rawat Inap		
		Jumlah Layak	Jumlah <i>Pending</i> Klaim	Persentase
1.	Januari	717	42	5,85%
2.	Februari	496	32	6,45%
3.	Maret	587	18	3,06%
4.	April	619	67	10,82%
	Total	2.419	159	6,57%

Sumber: Data Primer Unit JKN Rumah Sakit Umum Kaliwates, 2022

Kejadian *pending* klaim caturwulan kesatu tahun 2022 Rumah Sakit Umum Kaliwates sebesar 6,57%, yang akan berdampak pada aliran keuangan dari Rumah Sakit Umum Kaliwates. Hal ini sejalan dengan penelitian Hendra dkk., (2021), Rumah Sakit Nur Hidayah mengalami kejadian *pending* klaim rawat inap sebanyak 7% dari seluruh rekam medis yang diajukan, sehingga memiliki pengaruh besar terhadap pemasukkan dana bagi rumah sakit dan dapat mempengaruhi indikator mutu tim jaminan kesehatan.

Besar kemungkinan penyebab terjadinya *pending* klaim di Rumah Sakit Umum Kaliwates oleh beberapa hal seperti tidak terlampirnya hasil pemeriksaan penunjang pada berkas klaim, perbedaan persepsi antara koder, dokter, serta pihak BPJS, masih belum terdapat SOP pelaksanaan klaim BPJS rawat inap, dan terganggunya penyediaan dana untuk kegiatan klaim BPJS akibat aliran kas atau

cashflow yang terhambat. Permasalahan *pending* klaim yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Kaliwates dilakukan identifikasi dengan menggunakan unsur manajemen. Identifikasi dengan menggunakan unsur manajemen 5M yang terdiri dari *man, material, method, machine, dan money* dikarenakan berkaitan dengan pengelolaan atau manajemen dalam pelaksanaan klaim BPJS yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates sehingga memberikan penjelasan yang jelas penyebab terjadinya *pending* klaim di Rumah Sakit Umum Kaliwates.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates”, mengingat pentingnya klaim BPJS untuk pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang tertulis, rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana analisis faktor penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Analisis penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan *man*.
- b. Analisis penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan *material*.
- c. Analisis penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan *method*.
- d. Analisis penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan *machine*.
- e. Analisis penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Kaliwates berdasarkan *money*.
- f. Rekomendasi upaya perbaikan dengan menggunakan studi pustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai masukan dalam menyikapi permasalahan *pending* klaim yang terjadi di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian yang diperoleh dapat digunakan sebagai referensi sarana pembelajaran dan praktikum bagi Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian dapat digunakan untuk mengetahui penerapan teori yang telah didapatkan ketika kuliah dengan pelaksanaan sebenarnya di unit rekam medis rumah sakit serta meningkatkan pengetahuan tentang pengajuan klaim BPJS yang ada di rumah sakit.