

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2019 menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan paripurna, dimana rumah sakit harus menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dalam menjalankan upaya kesehatan diwajibkan untuk menyelenggarakan rekam medis (Peraturan Pemerintah RI, 2019).

Rekam Medis adalah suatu dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Peraturan Pemerintah RI, 2022). Rekam medis juga sangatlah penting di era Jaminan Sosial atau BPJS, karena rekam medis dapat digunakan sebagai bahan alat bukti surat dan sebagai keterangan ahli (Novita, 2013). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 dapat diketahui bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah suatu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial sendiri adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Peraturan Pemerintah RI, 2011).

Peserta BPJS dapat mendaftarkan diri dan selalu membayarkan iuran setiap bulannya, bagi masyarakat yang tidak mampu untuk membayar iuran maka, disetiap bulannya iuran tersebut akan di tanggung oleh pemerintah. Iuran tersebut akan digunakan sebagai pengganti biaya atas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat yang sedang sakit. Biaya pelayanan kesehatan yang diterima oleh peserta BPJS akan diajukan oleh pihak rumah sakit dengan cara *reimburts* atau klaim kepada BPJS (Sander *et al.*, 2022).

Klaim BPJS adalah suatu bentuk pengajuan biaya perawatan pasien atau peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan, proses tersebut dilakukan dengan cara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya dengan, melengkapi berbagai dokumen pendukung seperti *fotocopy* kartu

BPJS, surat rujukan, dan Surat Egibilitas Pasien (SEP), dan lain-lain. Pembayaran BPJS dilakukan dengan cara klaim melalui sistem aplikasi bernama *INA-CBGs* (Ardhitya *et al.*, 2015).

Aplikasi *INA-CBGs* digunakan dengan cara memasukkan kode untuk diagnosa yang telah dituliskan oleh dokter ke dalam rekam medis, dan koder akan melakukan pengkodean dari diagnosa tersebut. Terdapat beberapa Tugas dan wewenang dari koder seperti, mengecek kelengkapan dokumen dari pasien BPJS, Menentukan kode diagnosis penyakit sesuai dengan ketentuan ICD 10 dan ICD 9 CM, melakukan klarifikasi dengan dokter, melakukan entri data, coding atau grouping di *INA-CBGs* dan menyerahkan hasil grouping tersebut ke verifikator internal (Susanti *et al.*, 2018).

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu rumah sakit tipe A dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan nasional di Indonesia yang telah bekerja sama dengan BPJS. RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung juga merupakan salah satu rumah sakit pendidikan yang ada di indonesia. Terkait dengan standar klaim BPJS, RSUP Dr. Hasan Sadikin telah menetapkan bahwa capaian pengerjaan klaim khususnya unit instalasi rawat jalan harus mencapai 100 %.

Berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) yang dilakukan pada bulan September 2024, ditemukan bahwa terdapat berkas klaim BPJS yang *pending* khususnya pada unit Rawat Jalan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Berkas Klaim

Bulan	Berkas Klaim BPJS Rawat Jalan		
	Jumlah Klaim yang Diajukan	<i>Pending</i>	%
Juli	37.438	79	0.21%
Agustus	35.504	221	0.62%
September	33.635	312	0.92%
<b>Total</b>	<b>106.577</b>	<b>612</b>	<b>1.75%</b>

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah berkas klaim rawat jalan pada bulan Juli 2024 – September 2024 dari total berkas yang diajukan sejumlah 106.577 dan terdapat 612 berkas yang *pending*. Sehingga pihak rumah sakit tidak dapat mengajukan klaim kepada pihak BPJS.

*Pending* klaim BPJS adalah suatu kondisi dimana berkas klaim yang diajukan oleh Rumah Sakit kepada pihak BPJS Kesehatan dikembalikan, sehingga seluruh pembayaran pelayanan kesehatan yang di ajukan belum bisa di bayarkan. Klaim yang tertunda atau *pending* klaim BPJS dapat berpengaruh atau mengganggu *cash flow* rumah sakit, yang menimbulkan berbagai masalah, salah satu masalahnya adalah kesulitan dalam pembayaran persediaan farmasi ataupun persediaan bahan medis habis pakai (Sari & Hidayat, 2023).

Tabel 1. 2 Jumlah Alasan *Pending* Klaim BPJS Rawat Jalan

Bulan	Alasan <i>Pending</i> Klaim BPJS Rawat Jalan			
	Penulisan Diagnosa Tidak Lengkap	EMR Tidak Terisi	Belum Tervalidasi oleh Petugas PU	Lain-Lain
Juli	21	39	13	6
Agustus	91	68	44	18
September	93	133	77	9
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>240</b>	<b>134</b>	<b>33</b>

Tabel 1.2 adalah tabel terkait jumlah penyebab *pending* klaim BPJS unit rawat jalan, berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa penyebab paling tinggi adalah EMR tidak di isi oleh DPJP yaitu sebanyak 240 berkas, kedua adalah penulisan diagnosa yang tidak lengkap yaitu sebanyak 205 berkas. Berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis dalam pasal 9 ayat (1) menyatakan bahwa rekam medis harus diisi oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya. DPJP sebagai pihak utama dalam pelayanan medis memiliki tanggung jawab atas pengisian rekam medis yang berkaitan dengan diagnosa, tindakan yang dilakukan oleh dokter dan pemeriksaan penunjang. Penyebab dari tidak di isinya EMR dan

tidak lengkapnya penulisan diagnosa adalah pengisian EMR tidak dilakukan oleh DPJP secara langsung, karena RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah salah satu rumah sakit pendidikan di Indonesia maka dokter residen yang mengisi EMR dan dokter residen akan berganti setiap 6 bulan sekali, sehingga dokter residen yang mengisi kurang mengerti terkait ketentuan pengisian EMR dan ketentuan koding diagnosa yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis mengambil judul terkait Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Triwulan ke – III Unit Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sakidin Bandung Tahun 2024 dengan Metode pendetakan yang digunakan adalah PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL**

Melakukan Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Triwulan Ke-III Unit Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

### **1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL**

- a. Melaksanakan *Plan* (rencana) dengan menganalisis faktor penyebab *Pending* klaim BPJS triwulan ke- III unit rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menggunakan teori 5M.
- b. Melakukan *Do* (pelaksanaan) dengan POA (*Plan of Action*) dari faktor penyebab *Pending* klaim BPJS triwulan ke – III unit Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- c. Melaksanakan *Check* (memeriksa) faktor penyebab *Pending* klaim BPJS triwulan ke - III unit Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- d. Menyusun *Action* (perbaikan) terkait faktor penyebab *Pending* klaim BPJS triwulan ke – III unit Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

### **1.2.3 Manfaat MAGANG/PKL**

- a. Bagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung
  - 1) Dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan praktik secara langsung di rumah sakit guna menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.

- 2) Dapat dilakukan sebagai bahan masukan bagi petugas dalam pelaksanaan klaim BPJS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
- 1) Menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember dan digunakan sebagai bahan ajar di Politeknik Negeri Jember.
  - 2) Menjalin hubungan kerjasama dengan instalasi rumah sakit untuk melatih keprofesian rekam medis.
  - 3) Sebagai bukti otentifikasi bahwa mahasiswa telah melakukan praktik kerja lapang yang digunakan sebagai syarat kelulusan sarjana sains terapan.
- c. Bagi Mahasiswa
- 1) Mengetahui perbedaan antara teori dan kenyataan yang ada di dalam dunia kerja mengenai praktik pelaksanaan rekam medis dan informasi kesehatan.
  - 2) Mengetahui kegiatan secara langsung di Instalasi Rekam Medis dan Administrasi.
  - 3) Menambah pengetahuan mahasiswa terkait pelaksanaan rekam medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### **1.3.1 Lokasi PKL**

Lokasi PKL yang dilakukan di RSUP Hasan Sadikin Bandung beralamat di Jl. Pasteur No.38, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161.

#### **1.3.2 Waktu PKL**

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapan dilaksanakan selama 3 bulan yaitu pada tanggal 23 September – 13 Desember 2024, setiap hari Senin – Jumat pada pukul 07.00 – 15.30 WIB di bagian Instalasi Rekam Medis.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang dilakukan secara luring di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan melakukan Metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).