

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

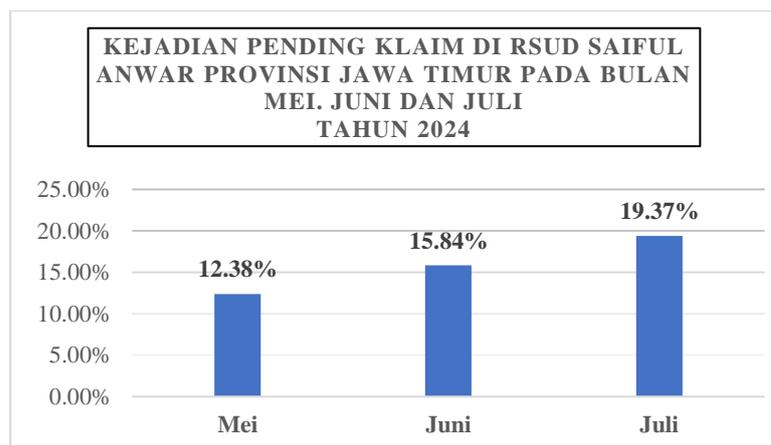
Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna yakni pelayanan kesehatan yang didalamnya meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Kemenkes, 2020). Dalam Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu dalam menjalankan pelayanannya, rumah sakit tidak akan terlepas dari sistem pembiayaan.

Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayarkan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Kemenkes, 2021). Pemerintah Indonesia telah menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada awal tahun 2014. Hal ini mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan JKN. Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program dari JKN sendiri ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga khusus yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, serta pegawai swasta. BPJS juga menjadi pengelola pembiayaan pelayanan kesehatan pasien kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) melalui *Indonesia Case Base Groups* (INA CBG's) (Kemenkes, 2021). Pembiayaan kesehatan ini merupakan bagian terpenting implementasi JKN melalui pengajuan klaim.

Klaim BPJS merupakan pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS Kesehatan oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan, yang dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya (Maulida & Djunawan, 2022). Untuk mendapatkan biaya ini, pihak rumah sakit wajib menyerahkan dokumen bukti yang terdapat pada rekam medis sebagai syarat pengajuan klaim. Rumah sakit akan mengajukan klaim dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy*. Dalam pelaksanaan klaim, verifikator akan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen bukti pendukung yang menjadi dasar penagihan biaya sesuai dengan diagnosa dan tindakan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien. Pengajuan klaim BPJS yang di *pending* dapat menyebabkan pembayaran pada fasilitas kesehatan tidak sesuai dengan biaya yang diajukan. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi rumah sakit yang mengajukan klaim karena ketidaksesuaian pembiayaan dengan jumlah klaim yang diajarkan oleh BPJS.

Berdasarkan hasil observasi peneliti selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 23 September – 13 Desember 2024 di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur masih terjadi *pending* klaim BPJS di Instalasi Rawat Inap. Berikut merupakan data *pending* klaim yang terjadi di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur:



Gambar 1.1 Grafik *Pending* Klaim BPJS RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur

Jadi dari grafik diatas dapat diketahui bahwa kejadian *pending* klaim di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur pada bulan Mei sebesar 12,38%, bulan Juni sebesar 15,84% dan bulan Juli sebesar 19,37%. Kejadian *pending* klaim

terus mengalami peningkatan secara linier tiap bulannya, dimana pada bulan Mei ke Juni terjadi peningkatan sebesar 3,46% dan pada bulan Juni ke Juli sebesar 3,52%. Terjadinya *pending* klaim ini dapat menyebabkan penurunan pemasukan rumah sakit, terganggunya aliran kas rumah sakit, penambahan beban kerja terhadap petugas dan akibat yang paling fatal adalah terjadi penolakan klaim / tidak dapat di klaim.

Pending klaim yang terjadi di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur besar kemungkinan diakibatkan oleh beberapa hal seperti tidak lengkapnya pengisian berkas atau hasil penunjang, ketidaktepatan petugas, persyaratan dokumen bukti oleh BPJS selalu berubah – ubah, saat penginputan ke aplikasi klaim kode tidak bisa di *group*, ketidaksesuaian kode dengan berita acara BPJS, perbedaan persepsi antara PPA, koder, serta pihak BPJS serta belum adanya SOP pelaksanaan klaim terbaru. Merujuk pada pernyataan tersebut, maka faktor penyebab *pending* klaim di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur berkaitan dengan tenaga kerja, kelengkapan bahan, dan standarisasi pelaksanaan klaim BPJS. Hal tersebut sejalan dengan teori Harrington Emerson (1960) yang menyatakan bahwa untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor – faktor yang memengaruhi kinerja dan produktivitas suatu sistem atau proses dapat melalui 5 unsur manajemen yakni *man* (tenaga kerja), *material* (bahan), *method* (metode), *machine* (peralatan), dan *money* (dana). Terjadinya *pending* klaim juga sejalan dengan penelitian (Puspitasari, 2023) bahwa ketidaklengkapan dokumen bukti pendukung di Rumah Sakit Umum Kaliwates menjadi salah satu penyebab penolakan klaim / *pending* klaim sehingga berdampak pada dana kas rumah sakit dan mengakibatkan akan terganggu di permasalahan dalam pembayaran klaim, dan menambah beban kerja petugas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur”. Permasalahan *pending* klaim di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur diidentifikasi melalui pendekatan unsur manajemen. Proses identifikasi ini menggunakan konsep 5M, yaitu *man* (tenaga kerja), *material* (bahan), *method*

(metode), *machine* (peralatan), dan *money* (dana), karena unsur – unsur tersebut berkaitan dengan pengelolaan klaim BPJS di rumah sakit. Pendekatan ini membantu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor – faktor penyebab terjadinya *pending* klaim rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk menganalisis faktor penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.
- b. Menganalisis penyebab *pending* klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur berdasarkan faktor *man*.
- c. Menganalisis penyebab *pending* klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur berdasarkan faktor *material*.
- d. Menganalisis penyebab *pending* klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur berdasarkan faktor *method*.
- e. Menganalisis penyebab *pending* klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur berdasarkan faktor *machine*.
- f. Menganalisis penyebab *pending* klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur berdasarkan faktor *money*.
- g. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan terkait kejadian *pending* klaim BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur .

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi penulis dengan cara menerapkan teori yang diperoleh dari institusi pendidikan khususnya untuk pengetahuan mengenai permasalahan *pending* klaim.

b. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi penting dan acuan sebagai masukan dalam menyikapi permasalahan *pending* klaim yang terjadi di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur .

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian dapat digunakan bahan ajar dalam proses pembelajaran maupun penelitian khususnya di unit rekam medis rumah sakit serta meningkatkan pengetahuan tentang pengajuan klaim BPJS.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian ini di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprpto No.2, Klojen, Kota , Jawa Timur pada tanggal 23 September – 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian mengenai faktor penyebab *pending* klaim BPJS rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur yang digunakan penulis dalam menyusun laporan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme ataupun enterpretatif, dipergunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi). Pada laporan ini, peneliti akan menguraikan penyebab terjadinya *pending* klaim dengan menggunakan unsur manajemen dari Harrington Emerson, yaitu *man, materials, methods, machines, dan money*.

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang petugas RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur yang berkaitan dengan pelaksanaan pengajuan klaim BPJS. Informan tersebut terdiri dari penanggung

jawab verifikasi klinis, penanggung jawab verifikasi administrasi, petugas verifikasi dan kodefikasi dan petugas *entry* INA-CBGs.

1.4.3 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini, wawancara akan dilakukan kepada penanggung jawab verifikasi klinis, penanggung jawab verifikasi administrasi, petugas verifikasi dan kodefikasi dan petugas *entry* INA-CBGs. Informasi atau hasil wawancara mendalam akan menjadi data primer.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2023). Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan mengamati terhadap pelaksanaan pengajuan klaim yang ada di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur .

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2023). Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk melengkapi data mengenai kejadian *pending* klaim di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur .