

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2021, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna yang dimaksud yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Depkes, 2009). Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara resmi ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sejak 1 Januari 2014. Program JKN dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang diatur dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2011. Rumah Sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dapat mengajukan klaim untuk selanjutnya dibayar oleh BPJS Kesehatan apabila telah dinyatakan layak klaim (Kusumawati & Pujiyanto, 2020).

Pada pelaksanaan klaim JKN proses administrasi klaim dilakukan dengan menggunakan sistem INA-CBGs (Indonesian-Case Based Groups). Dimana dilakukan pembayaran klaim berdasarkan kelompok penyakit yang diderita. Pola pembayaran dengan INA-CBGs yang diselenggarakan BPJS Kesehatan harus melalui tahap verifikasi kelengkapan berkas. Kelengkapan berkas persyaratan klaim BPJS yang terdapat di rumah sakit meliputi ringkasan pelayanan dan berkas pendukung pasien yang terdiri dari Surat Eligibilitas Peserta (SEP), resume medis, keterangan diagnosa dari dokter yang merawat, dan bukti pelayanan lainnya. Pihak rumah sakit bertanggung jawab dalam melengkapi berkas persyaratan klaim BPJS Kesehatan sebelum diajukan kepada pihak BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pengganti biaya pengobatan pasien sesuai dengan tarif INA-CBGs (Valentina & Halawa, 2018).

Berkas klaim yang ditemukan tidak lengkap pada saat proses verifikasi akan mengakibatkan keterlambatan dalam pengajuan klaim bahkan berkas tidak dapat diklaim. Setelah tahapan verifikasi, BPJS Kesehatan akan menentukan persetujuan dan melakukan pembayaran untuk berkas yang layak klaim, sedangkan untuk berkas yang pending harus dikembalikan ke rumah sakit untuk dapat ditelaah dengan melampirkan Berita Acara Pengembalian Klaim.

Klaim yang di pending juga dapat menyebabkan kerugian bagi rumah sakit pemerintah yang banyak menerima pasien jaminan kesehatan sehingga mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian pembiayaan pelayanan dengan jumlah klaim yang dibayarkan (Yusuf Shofie, 2008). Ketidaksesuaian pengkodean berdampak terhadap besarnya klaim yang dibayarkan karena besarnya biaya klaim tergantung dari kode diagnosa yang dimasukkan ke dalam program INA-CBGs, sehingga ketidakakuratan kode diagnosis ini akan membawa dampak besar terhadap pendapatan pelayanan kesehatan yang dapat mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian jumlah klaim yang dibayar dengan besarnya biaya untuk suatu pelayanan kesehatan.

RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan rumah sakit pendidikan tipe A milik pemerintah dan berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan guna kepentingan pendidikan calon dokter. Seluruh sumber daya manusia yang ada di RSUP Dr.Kariadi Semarang baik itu tenaga medis tenaga non medis saling berkontribusi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Hal tersebut diwujudkan dengan melakukan jobdesc masing-masing yang sesuai dengan kebijakan yang ada. Terkait dengan permasalahan pending klaim yang memiliki hubungan erat dengan tugas seorang perekam medis yang salah satunya adalah mengkode diagnosis penyakit dan prosedur tindakan yang dituliskan oleh dokter. Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) yang dilakukan pada bulan Januari 2023, ditemukan berkas klaim BPJS rawat inap yang dipending oleh verifikator BPJS untuk dikonfirmasi. Data pending berkas klaim BPJS pada bulan September-Desember Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rekapitulasi Klaim JKN di RSUP Kariadi Semarang Bulan September-Desember Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Klaim yang Diajukan	Jumlah Pending	Presentase
1	September	4464 berkas	82 berkas	1,83%
2	Oktober	4351 berkas	223 berkas	5,12%
3	November	4302 berkas	67 berkas	1,55%
4	Desember	4458 berkas	72 berkas	1,61%
Total		17575 berkas	444 berkas	2,53%

Sumber : Data Sekunder Rekapitulasi Pending Klaim JKN Bulan September-Desember Tahun 2022 RSUP Dr. Kariadi

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat diketahui jumlah berkas klaim JKN rawat inap yang dipending periode bulan September-Desember Tahun 2022 sebanyak 444 berkas klaim BPJS rawat inap dari 17575 berkas rawat inap yang diajukan. Pending klaim ini disebabkan karena adanya persyaratan berkas yang belum lengkap, ketidakakuratan penentuan kode penyakit atau tindakan, dan ketidaklengkapan informasi pendukung diagnosis sehingga pihak verifikator BPJS harus terlebih dahulu mengembalikan berkas persyaratan klaim kepada petugas verifikator yang berada di rumah sakit atau petugas yang berkaitan dengan kelengkapan pengisian dokumen persyaratan tersebut.

Pending klaim akan mengakibatkan penundaan pembayaran pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan sehingga dapat berdampak pada kegiatan operasional yang ada di rumah sakit. Berdasarkan penelitian Artanto (2018) menunjukkan bahwa pending klaim BPJS Kesehatan menyebabkan pembayaran klaim menurun sehingga cash flow rumah sakit menjadi terganggu dikarenakan hampir 90% pasien rumah sakit adalah pasien BPJS Kesehatan. Dampak pending klaim yang ditampilkan pada uraian sebelumnya, maka diasumsikan bahwa pending klaim memiliki kecenderungan merugikan rumah sakit dari segi keterlambatan pembayaran klaim.

Pelaksanaan pengajuan klaim BPJS ditentukan oleh petugas rekam medis khususnya petugas koding yang berperan dalam menentukan kode diagnosis dan tindakan sehingga akhirnya menentukan biaya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap berkaitan dengan perilaku petugas dalam pengajuan klaim BPJS. Menurut teori Lawrence Green dalam

Notoatmodjo (2014) dinyatakan bahwa perilaku dapat dipengaruhi oleh faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor pemungkin (*enabling factors*), dan faktor penguat (*reinforcing factors*). Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di RSUP Dr.Kariadi Semarang Bulan September-November Tahun 2022”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Untuk menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS Rawat Inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang Bulan September-Desember Tahun 2022.

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

1. Menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang bulan September-Desember berdasarkan *Predisposing Factor* (pendidikan, pelatihan, pengetahuan, masa kerja, dan kemampuan).
2. Menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang bulan September-Desember berdasarkan *Enabling Factor* (fasilitas dan media informasi).
3. Menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang bulan September-Desember berdasarkan *Reinforcing Factor* (motivasi).

### **1.2.3 Manfaat**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

Mengetahui cara serta tahapan kegiatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

#### **b. Bagi Politeknik Negeri Jember**

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember khususnya program studi rekam medik.

c. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi atau solusi penyelesaian terhadap permasalahan di manajemen unit kerja rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### 1.3.1 Lokasi PKL

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUP Dr. Kariadi Semarang yang beralamatkan di Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang.

#### 1.3.2 Waktu PKL

Kegiatan PKL dan dilaksanakan selama 3 bulan pada tanggal 16 Januari sampai dengan 7 April 2023, setiap hari Senin – Jumat pada pukul 07.30 – 16.00 WIB di bagian Unit Rekam Medis.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### 1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menganalisis faktor-faktor penyebab pending klaim BPJS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah kualitatif dengan menggunakan teori menurut Lawrence Green (1980) dalam Notoatmodjo (2010) diantaranya faktor predisposisi (*predisposing*) yaitu, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, faktor pendukung (*enabling*) yaitu sarana dan prasarana, serta faktor pendorong (*reinforcing*) yaitu motivasi.

#### 1.4.2 Sumber Data

##### a. Data Primer

Data yang didapat dan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara dan observasi. Data yang didapat dari hasil wawancara kepada petugas Instalasi Rekam Medis khususnya bagian koding rawat inap. Observasi yang dilakukan dengan mengamati kinerja petugas terkait pengajuan klaim BPJS rawat inap.

## b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil pengumpulan sumber lain atau pihak lain. Data sekunder diperoleh dari tempat penelitian yaitu data pending klaim BPJS rawat inap, serta studi dokumentasi yang diperoleh dari jurnal, buku, skripsi penelitian yang berhubungan dan internet yang dapat menjadi referensi dari penelitian ini untuk mendukung keperluan dari data primer. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian, dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail (Setiawan & Prasetyo, 2015). Peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan tidak terstruktur (unstructured interview) dan peneliti juga dapat mengembangkan pertanyaan yang lebih mendalam akan suatu topik berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Berdasarkan hal ini, peneliti berusaha untuk memahami lebih mendalam akan persepsi responden akan suatu idea sehingga peneliti perlu memotivasi responden untuk mengekspresikan pengalaman hidupnya yang lebih dalam sehingga akan diperoleh informasi yang banyak dan mendalam akan suatu topik (Yona, 2014 *dalam* Denzin & Lincoln, 2004).

#### b. Pengamatan (observasi)

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati fasilitas UKRM, dan media informasi yang digunakan dalam kegiatan pengajuan klaim BPJS rawat inap di Unit Kerja Rekam Medis RSUP Dr. Kariadi Semarang. Observasi ini dilakukan dengan menggunakan pedoman observasi dan alat tulis untuk mencatat hasil observasi.