

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Rumah sakit merupakan suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat. Selain itu rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, padat modal dan padat teknologi (Dwipayana dalam Ulfah,2014). Pengertian Rumah sakit dalam UU No. 44 tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Indonesia saat ini memasuki era BPJS, dimana pembiayaan pelayanan kesehatan menggunakan asuransi BPJS. Proses pembayaran pelayanan menggunakan sistem klaim dari pihak rumah sakit kepada pihak provider yaitu BPJS dengan melampirkan identitas pasien, fotokopi KTP dan kartu BPJS, resume rekam medis pasien, serta rincian biaya. Faktor kelengkapan dan kecepatan terhadap berkas rekam medis akan sangat berpengaruh terhadap proses klaim BPJS, hal ini berkaitan dengan cepat lambatnya rumah sakit mendapatkan hasil klaim, besarnya nilai tarif klaim yang akan diterima nantinya, serta untuk pelaporan rumah sakit.

Rumah sakit Perkebunan PTPN X Jember (Jember Klinik) adalah salah satu dari tiga *strategic business unit* yang dimiliki oleh PT. Perkebunan Nusantara X (Persero). Rumah sakit ini telah beroperasi sejak tahun 1957 hingga sekarang, Tujuan didirikannya rumah sakit ini adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan manusiawi kepada masyarakat. Pelayanan medic yang diberikan berupa perawatan dan pengobatan kepada pasien baik rawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat. Berkaitan dengan sistem asuransi kesehatan di Indonesia saat ini, RS. Perkebunan PTPN X Jember telah menjalin kerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan sejak awal tahun 2016.

Berdasarkan hasil pendahuluan pada 17 Juni 2016 yang dilaksanakan peneliti di Rumah sakit Perkebunan PTPN X Jember, terkait pengajuan klaim kepada

verifikator BPJS yang masih terjadi keterlambatan dari waktu yang ditentukan yaitu melebihi tanggal 10 pada bulan berikutnya. Pengajuan berkas klaim pada bulan April 2016 diajukan kepada verifikator BPJS paling lambat pada tanggal 23 Mei 2016. Saat ini persentase berkas yang kembali pada Rumah Sakit Perkebunan PTPN X Jember kurang lebih sebanyak 20 dari 500 berkas klaim yang diajukan bulan Oktober 2016. Petugas yang berkaitan dengan pengajuan berkas klaim BPJS terdapat 4 orang petugas verifikator klaim, selain petugas rekam medik, dokter juga berperan dalam proses pengajuan klaim hal ini terkait dengan dokter sebagai orang yang bertugas untuk menuliskan dan menegakkan diagnosis, dari hasil studi pendahuluan petugas menyatakan bahwa masih ada *resume* medis masih diagnosisnya tidak tuliskan oleh dokter.

Selain itu, para petugas belum pernah mendapatkan pelatihan berkaitan dengan klaim atau asuransi di era BPJS, dua dari empat petugas bukan dari lulusan rekam medik. Sementara ini untuk SOP yang mengatur langkah-langkah petugas memproses pengajuan klaim dari rumah sakit sendiri belum ada. Padahal adanya SOP sangat berpengaruh untuk membantu pertanggung jawaban petugas dalam mengerjakan tugasnya. Hal lain dapat dijadikan faktor keterlambatan pengajuan klaim adalah faktor berkas klaim yang terkadang masih kurang lengkap terkait dengan diagnosis maupun tandatangan dokter, dan untuk proses input *grouping* menggunakan Software INA CBGs terkadang masih terjadi *error / trouble* dari pusat maupun jaringan internet rumah sakit sehingga proses grouping harus ditunda. Selain itu, belum adanya anggaran khusus terkait pelatihan petugas dan juga untuk penambahan komputer untuk input INA CBGs yang menimbulkan berkas menumpuk dalam hal penyelesaian input.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti akan menggambarkan permasalahan yang ada dalam suatu diagram atau gambar untuk memudahkan dalam memahami gambaran permasalahan dan mengetahui faktor-faktor penyebab munculnya permasalahan dalam satu diagram atau gambar yang disebut dengan *Fishbone Diagram*, dengan faktor *man, method, machine, money* dan *material*. Berdasarkan latarbelakang tersebut, peneliti melakukan penelitian

mengenai “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan RS.Perkebunan PTPN X Jember ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang tersebut, peneliti melakukan penelitian mengenai “Apa sajakah faktor- faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan RS.Perkebunan PTPN Jember ?”.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan RS.Perkebunan PTPN X Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi faktor *Man* ( pengetahuan petugas dan dokter terkait pengajuan klaim BPJS, motivasi kerja petugas dan dokter terkait klaim BPJS, dan pelatihan untuk petugas dan dokter terkait klaim BPJS) yang menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim BPJS RS.Perkebunan PTPN X Jember.
- b. Mengidentifikasi faktor *Machine* (*Software* INA CBGs) yang menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim BPJS RS.Perkebunan PTPN X Jember.
- c. Mengidentifikasi faktor *Method* (kebijakan rumah sakit terkait SOP pengajuan klaim BPJS) yang menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim BPJS RS.Perkebunan PTPN X Jember.
- d. Mengidentifikasi faktor *Material* (Kelengkapan berkas klaim BPJS ) yang menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim BPJS RS.Perkebunan PTPN X Jember.
- e. Mengidentifikasi faktor *Money* (Anggaran Insidental) yang menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim BPJS RS.Perkebunan PTPN X Jember
- f. Merumuskan solusi alternatif pada keterlambatan pengajuan klaim BPJS RS.Perkebunan PTPN X Jember.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

- a. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengalaman tambahan bagi peneliti.
- b. Mempraktikan teori yang telah didapat dengan fakta yang ada di lapangan.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Perkebunan PTPN X Jember**

- a. Memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja unit pelayanan rekam medis untuk memenuhi kebutuhan informasi di rumah sakit, khususnya berkaitan dengan klaim BPJS.
- b. Bahan informasi mengenai pelayanan rumah sakit, khususnya yang terkait dengan pelayanan rekam medis.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan informasi, serta wawasan bagi mahasiswa rekam medis lainnya.