

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut PP Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan salah satunya adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan pada masyarakat.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara resmi ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sejak 1 Januari 2014. Untuk menyelenggarakan program JKN maka pemerintah membentuk sebuah badan hukum yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. BPJS Kesehatan membayar dengan sistem paket INA – CBGs. Tarif paket INA – CBGs adalah sistem pembayaran berdasarkan diagnosa. Penggunaan sistem INA – CBGs menjamin pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal dari rumah sakit tanpa tambahan biaya. Pembayaran pelayanan kesehatan dari pihak BPJS Kesehatan ke rumah sakit harus melalui tahap verifikasi berkas yang diajukan oleh pihak rumah sakit (Harnanti & Purwanti, 2018).

Berdasarkan Perjanjian Kerja Sama dengan BPJS batas pengajuan klaim adalah pada tanggal 10 di setiap bulan berikutnya, kemudian dilakukan proses verifikasi oleh verifikator BPJS Kesehatan sehingga memunculkan nilai yang nantinya akan disepakati sebagai biaya yang dibayarkan BPJS ke rumah sakit. Jika proses verifikasi telah selesai maka pihak rumah sakit akan mendapatkan penggantian biaya perawatan pasien maksimal 15 hari kerja dari disepakatinya jumlah pembayaran yang diajukan.

Apabila terjadi keterlambatan pengajuan klaim maka kegiatan operasional rumah sakit yang terkait dengan ketersediaan obat, pengadaan alat medis dan juga pembayaran intensif kinerja pegawai juga dapat tertunda. Hal ini, tentu juga akan berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien.

RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan rumah sakit terakreditasi A paripurna milik pemerintah dan berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan dari Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Berdasarkan hasil kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan pada bulan November 2023, ditemukan berkas klaim BPJS rawat jalan yang dipending oleh verifikator BPJS untuk dikonfirmasi. Data pending klaim BPJS rawat jalan pada bulan Juli – September Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Rekapitulasi Pending Klaim Rekam Medis Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang bulan Juli - September 2023

No.	Bulan	Jumlah Berkas yg diajukan	Jumlah pending klaim	Persentase
1.	Juli	39.524	892	2.25%
2.	Agustus	41.853	1226	3.41%
3.	September	38.935	1390	2.81%
	Total	120.312	3508	3.42%

Sumber: Data Sekunder RSUP Dr. Kariadi Semarang

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah berkas klaim JKN rawat jalan yang dipending pada bulan Juli – September 2023 dari total berkas yang diajukan sejumlah 120.312 terdapat berkas yang dikembalikan oleh BPJS untuk diperbaiki dan pending mencapai 8.47%. Penyebab pending klaim rekam medis rawat inap yang paling sering yaitu permasalahan akibat koding masih ditemukan pada berkas pasien yang melakukan perawatan melebihi satu episode perawatan. Jumlah berkas klaim rekam medis rawat inap yang dipending bulan Juli sebanyak 892 berkas, pada bulan Agustus 1226 berkas, dan pada bulan September sebanyak 1390 berkas.

Verifikator BPJS mengembalikan berkas klaim kepada RSUP Dr. Kariadi Semarang dikarenakan adanya ketidaklengkapan berkas dan terjadi ketidaktepatan yang menyebabkan tidak sesuai dengan ketentuan pada saat tahap verifikasi. Pending klaim mengakibatkan pemasukan rumah sakit akan menurun dan berdampak pada kegiatan operasional yang ada di rumah sakit karena hampir 90% pasien rumah sakit adalah pasien BPJS Kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan menganalisis faktor penyebab terjadinya pending klaim rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Teori 5M yang menyebutkan bahwa terdapat 5 faktor dalam unsur manajemen terdiri dari *man* (Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Kerja dan Ketelitian), *material* (Kelengkapan formulir berkas rekam medis), *method* (Standart Operasional Prosedure/SOP), *machine* (Peralatan yang digunakan untuk membantu proses pengkodean dan pengklaiman), dan *money* (Keuangan Rumah Sakit) sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Menganalisis faktor penyebab pending klaim BPJS rawat jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

1. Mengidentifikasi pelaksanaan klaim BPJS rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.
2. Menganalisis faktor penyebab pending klaim berdasarkan aspek *Man*
3. Menganalisis faktor penyebab pending klaim berdasarkan aspek *Money*
4. Menganalisis faktor penyebab pending klaim berdasarkan aspek *Method*
5. Menganalisis faktor penyebab pending klaim berdasarkan aspek *Machine*
6. Menganalisis faktor penyebab pending klaim berdasarkan aspek *Material*

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi RSUP Dr. Kariadi Semarang

Manfaat bagi RSUP Dr. Kariadi Semarang yaitu sebagai bahan kajian, evaluasi, dan masukan alternatif penyelesaian masalah yang ada di Instalasi Rekam Medis.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya dan bahan referensi Pendidikan bagi Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.

3. Bagi Peneliti

- a. Proses pengembangan kemampuan soft skill dan hard skill di bidang manajemen informasi kesehatan.

- b. Mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan praktik mengenai manajemen informasi kesehatan yang didapatkan di bangku perkuliahan.
- c. Mendapatkan ilmu pengetahuan baru yang ada di dunia kerja

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi Praktek Kerja Lapangan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang yang beralamat di Jalan Dr. Sutomo No. 16, Kelurahan Barusari, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama 3 bulan, mulai tanggal 18 September hingga 11 Desember 2023 dengan waktu kerja selama seminggu yaitu 5 hari kerja.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung tanpa perantara dalam menggali data di fasilitas pelayanan kesehatan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan petugas yang berhubungan langsung dengan kegiatan pending klaim rekam medis rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung, melainkan adanya perantara dari pihak lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi SOP coding diagnosis dan tindakan pasien JKN di RSUP Dr. Kariadi Semarang

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai (Sugiyono, 2014). Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan secara langsung dengan tiga petugas pending klaim dan pembimbing lapang Rekam Medis RSUP Dr. Kariadi Semarang.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang seseorang karena apa yang dikatakan petugas belum tentu sama dengan apa yang dikerjakan (Sugiyono, 2014). Observasi dilakukan secara langsung terhadap kegiatan kerja yang dilaksanakan oleh petugas pending klaim rekam medis rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, atau gambaran (Nilamsari, 2014). Dokumentasi dilakukan dengan cara bukti hasil foto yang diperoleh saat penelitian melakukan kegiatan peneliti terhadap variable unsur manajemen 5M di RSUP Dr. Kariadi Semarang.