

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia pemerintah sudah menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada awal tahun 2014 yang mengacu pada peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan JKN. Fasilitas kesehatan yang ikut serta dalam pelaksanaan program JKN yaitu terbagi menjadi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang terdiri dari puskesmas, praktek dokter, klinik pratama dan rumah sakit kelas D pratama serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) berupa klinik utama, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

Pelaksanaan program JKN di rumah sakit membuat rumah sakit hanya melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik (PMK No. 58 Tahun 2014). Selain itu perlu diketahui juga bahwa pengelolaan rumah sakit tidak semudah pengelolaan sebuah klinik (Satrianegara,2014). Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan pengelolaan khusus untuk pelaksanaan program JKN di rumah sakit. Berdasarkan implementasi kebijakan JKN menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan JKN ditemukan berbagai kendala salah satunya terkait pembiayaan seperti keterlambatan pencairan klaim akibat keterlambatan proses pemberkasan klaim serta adanya perbedaan nilai tarif pelayanan terhadap paket pelayanan INA-CBGs.

Klaim adalah tagihan atau tuntutan atas sebuah imbalan dari hasil layanan diberikan. Dalam hal ini klaim rumah sakit terhadap BPJS Kesehatan adalah

tuntutan imbalan atas jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit melalui tenaga kerjanya baik dokter, perawat, apoteker dan lain-lain atas kepada peserta BPJS Kesehatan yang berobat atau dirawat di rumah sakit. Pengajuan klaim Ke BPJS Kesehatan harus menggunakan resemu medis dengan diagnose merujuk ICD 10 atau ICD 9 CM.

UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dipilih sebagai tempat penelitian karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit bertipe B khusus dan menjadi rumah sakit rujukan rujukan di kota Surabaya. Selain itu, rumah sakit ini masih tergolong rumah sakit yang sudah lama berdiri, diketahui bahwa pasien yang berkunjung ke UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat didominasi oleh pasien pengguna JKN.

Berdasarkan hasil wawancara di UPT Rumah sakit mata masyarakat ditemukan bahwa dalam pelaksanaan JKN di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat terutama pada klaim pasien JKN yang pending oleh verifikator JKN

Tabel 1. 1 Data pengajuan klaim JKN rawat jalan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Tahun 2018

NO.	Bulan	Jumlah Berkas Klaim rawat jalan yang diajukan	Jumlah Berkas Klaim rawat jalan yang Pending	persentase
1	Januari 2018	3938	-	0 %
2	Februari 2018	4010	-	0 %
3	Maret 2018	4156	40	11 %
4	April 2018	4710	39	11 %
5	Mei 2018	4667	-	0 %

NO.	Bulan	Jumlah Berkas Klaim rawat jalan yang diajukan	Jumlah Berkas Klaim rawat jalan yang Pending	persentase
6	Juni 2018	2529	20	6 %
7	Juli 2018	5181	15	4 %
8	Agustus 2018	4893	10	3 %
9	September 2018	4762	32	9 %
10	Oktober 2018	5041	23	6 %
11	November 2018	4580	58	16 %
12	Desember 2018	3846	17	5 %
13	Januari 2019	4216	83	23 %
14	Februari 2019	3451	22	6 %
JUMLAH		59,980	359	100 %

Sumber : laporan berkas klaim rawat jalan diunit klaim asuransi tahun 2018

Pada laporan berkas klaim rawat jalan diunit pengajuan klaim diatas di bulan Januari tahun 2018 sampai februari tahun 2019, jumlah berkas klaim rawat jalan yang pending 359 dari 59,980 berkas klaim yang diajukan. Rata- rata berkas klaim yang pending pada bulan januari tahun 2018 sampai februari tahun 2019 sebanyak 26 berkas klaim yang pending.

Tabel 1. 2 Data Pengajuan Klaim JKN Rawat Inap di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah berkas Klaim rawat inap yang diajukan	Jumlah Berkas Klaim rawat inap yang pending	persentase
1	Januari 2018	-	-	0 %
2	Februari 2018	46	1	1 %
3	Maret 2018	66	1	1 %
4	April 2018	75	-	0 %

No	Bulan	Jumlah berkas Klaim rawat inap yang diajukan	Jumlah Berkas Klaim rawat inap yang pending	persentase
5	Mei 2018	70	4	5 %
6	Juni 2018	31	8	8 %
7	Juli 2018	60	4	5 %
8	Agustus 2018	71	4	5 %
9	September 2018	71	15	15 %
10	Oktober 2018	81	20	20 %
11	November 2018	88	12	12 %
12	Desember 2018	48	19	19 %
13	Januari 2019	72	10	10 %
14	Februari 2019	68	-	0 %
Jumlah		847	98	100 %

Sumber : laporan berkas klaim rawat inap diunit klaim asuransi tahun 2018

Data klaim JKN di UPT Rumah sakit Mata Masyarakat menunjukkan bahwa dalam melakukan pengajuan klaim pada bulan Januari Tahun 2018 sampai Februari tahun 2019 diketahui terdapat kasus klaim yang pending baik untuk rawat jalan maupun rawat inap. Pada bulan Januari sampai Februari tahun 2019 terjadi kasus klaim JKN yang pending pada pelayanan rawat jalan sebanyak 359 kasus dari 59,980 klaim pada bulan Januari tahun 2018 sampai Februari tahun 2019 yang diajukan dan sebanyak 98 kasus klaim pending pada pelayanan rawat inap dari 847 klaim yang diajukan. Data tersebut menggambarkan bahwa terjadi peningkatan kasus klaim JKN yang pending pada pelayanan rawat jalan maupun rawat inap dari bulan Januari sampai Februari. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada permasalahan klaim JKN yang pending pada pelayanan rawat jalan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa terjadinya klaim yang pending salah satunya diakibatkan oleh ketidak lengkapan berkas. Selain itu, faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan berkas dapat dilihat dari proses administrasi dan input yang ada. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Gambaran Penyebab Pending Klaim Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Layanan Rawat Jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Tahun 2019”**.

1.2 Kajian masalah

Identifikasi masalah merupakan kajian untuk mengidentifikasi masalah berdasarkan Observasi awal, yang diarahkan pada upaya mengidentifikasi dan membatasi masalah ruang lingkup.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi permasalahan di atas digunakan pendekatan sistem.

1. *Man*
 - a. Jumlah petugas
 - b. Pengetahuan petugas
2. *Money*
Ketersediaan anggaran
3. *Material* :
Kebijakan/SOP klaim JKN di rumah sakit
4. *Method*
 - a. Kelengkapan Berkas
Seperti : SEP, resume medis, rincian Harga, surat Rujukan, Surat Kontrol, Hasil Pemeriksaan Penunjang, Rincian Obat
 - b. Pengentrian berkas
 - c. Pengiriman online dan pengajuan berkas klaim JKN
 - d. Kesesuaian pelaksanaan dengan SOP
 - e. Permasalahan yang terjadi
5. *Machine*
Aplikasi SIM RS

Rata-rata Berkas Pasien JKN yang pending di rawat jalan sebesar 26% dari Bulan Januari 2018 sampai Februari 2019 di Rawat Jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat

Gambar 1. 1 Identitas Penyebab Masalah

Berdasarkan pemaparan sebelumnya disebutkan adanya klaim yang terlambat pembayarannya salah satunya dapat disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas klaim yang diajukan oleh petugas unit klaim di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Surabaya Tahun 2019.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang didapat oleh peneliti, peneliti membuat batasan masalah. Batasan masalah dibuat agar penelitian ini dapat berfokus dan terarah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah *man*, *material* dan *method*, sedangkan untuk *money* dan *machine* tidak diteliti.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan penelitian di atas, adapun pertanyaan penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini sesuai dengan pendekatan sistem, yaitu :

1. Bagaimana gambaran penyebab dari faktor *man* yaitu terdiri dari jumlah petugas dan pengetahuan di rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur ?
2. Bagaimana gambaran penyebab dari faktor *material* yaitu ketersediaan SOP di rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur?
3. Bagaimana gambaran penyebab dari faktor *methode* yaitu terdiri dari kelengkapan berkas, pengentrian berkas klaim, kesesuaian pelaksanaan pengajuan klaim dengan SOP dan permasalahan JKN di rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur ?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi gambaran penyebab pending klaim peserta jaminan kesehatan nasional di layanan rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Tahun 2019.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran penyebab dari faktor *man* yaitu terdiri dari jumlah petugas dan pengetahuan di rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
2. Mengidentifikasi gambaran penyebab dari faktor *material* yaitu ketersediaan SOP di rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur
3. Mengidentifikasi gambaran penyebab dari faktor *methode* yaitu terdiri dari kelengkapan berkas, pengentrian berkas klaim, kesesuaian pelaksanaan pengajuan klaim dengan SOP dan permasalahan JKN di rawat jalan UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Mendapatkan pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapat selama di bangku perkuliahan. Serta menambah pengetahuan dan kemampuan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian terutamanya penelitian terkait terjadinya gambaran Klaim JKN yang terlambat.

1.6.2 Manfaat bagi UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi rumah sakit terkait permasalahan yang terjadi pada sistem pengajuan klaim JKN Di UPT Rumah sakit Mata Masyarakat yang dapat berpengaruh pada kondisi berkas klaim yang diajukan. Selain itu, dapat dijadikan bahan masukan bagi rumah sakit dalam memperbaiki sistem pengajuan klaim JKN kepada badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

1.6.3 Manfaat bagi STIKES Yayasan Dr. Soetomo Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang administrasi rumah sakit serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian lain dalam topic yang sama yaitu Faktor-Faktor penyebab Klaim Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Yang Pending.