

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, 2023)

Salah satu aspek penting dalam operasional rumah sakit adalah sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011) Dalam sistem ini, rumah sakit mengajukan klaim pembayaran kepada BPJS Kesehatan secara kolektif setiap bulan sebagai bentuk penagihan biaya perawatan pasien peserta JKN. BPJS Kesehatan kemudian melakukan verifikasi terhadap klaim tersebut, di mana hanya berkas yang memenuhi kriteria yang akan disetujui dan dibayarkan. Sementara itu, berkas yang tidak memenuhi syarat atau mengalami pending klaim (unclaimed) harus dikembalikan kepada rumah sakit untuk diperiksa ulang. Jika terjadi keterlambatan dalam proses klaim, rumah sakit dapat mengalami gangguan aliran kas yang berpotensi menghambat pembayaran kepada pemasok, pegawai, serta pengalokasian anggaran untuk pemeliharaan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, efektivitas dan ketepatan waktu dalam penyelesaian klaim BPJS Kesehatan menjadi faktor utama dalam menjaga stabilitas finansial dan operasional rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi selama magang profesi pada Februari hingga Maret ditemukan permasalahan dalam proses pengajuan klaim dari rumah sakit ke BPJS yang mengakibatkan pending klaim akibat berbagai faktor. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul laporan magang mengenai gambaran proses klaim BPJS rawat inap di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami prosedur pengajuan klaim serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab pending klaim agar dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasinya.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Mengidentifikasi prosedur pengajuan dan hambatan klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Adapun dalam magang profesi yang dilaksanakan di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya secara khusus mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi prosedur pengajuan klaim baru ke BPJS Kesehatan.
2. Mengidentifikasi prosedur pengajuan klaim susulan ke BPJS Kesehatan.
3. Mengidentifikasi hambatan pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan.