

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat UUD 1945 pasal 28 H ayat (3) yang menyatakan “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”. Maka untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah menetapkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Dengan sistem ini diharapkan setiap orang untuk mengembangkan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Untuk dapat menyelenggarakan sistem tersebut maka diperlukan badan hukum yang akan menjadi penyelenggara jaminan sosial kesehatan yaitu BPJS Kesehatan.⁽¹⁾

BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan serta dibawah koordinasi langsung oleh pemerintah dalam mengelola jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Jaminan tersebut dibentuk berlandaskan hak konstitusional setiap orang dan wujud tanggung jawab negara. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu pelayanan, dan sistem pembayaran pelayanan, kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas (Pasal 24 Ayat 3 UU Nomor 40 Tahun 2004).⁽³⁾

Dalam pengelolaan pelayanannya, di RSUD Tugurejo terdapat unit kerja yang berkontribusi dalam cara pelayanan pasien BPJS di rumah sakit,

diantaranya adalah unit rekam medis. Tujuan penyelenggaraan rekam medis adalah untuk menunjang terlaksananya administrasi rumah sakit yang tertata dan sistematis.

Dalam merealisasikan kegiatan pelayanan yang tersedia di rumah sakit, yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat pasien perlu melalui beberapa tahapan. Mulai dari pendaftaran hingga pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang diinginkan. Setelah pasien memperoleh pelayanan kesehatan, pasien melakukan pembayaran di kasir, jika pasien tersebut merupakan pasien dengan pembayaran secara tunai/ umum, tetapi jika ia pasien memiliki jaminan atau asuransi maka pasien diwajibkan mengurus segala persyaratan jaminan atau asuransi yang ditetapkan di rumah sakit terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan yang berlaku di RSUD Tugurejo Semarang.

Dalam rangka mendukung terselenggaranya peningkatan mutu pelayanan, RSUD Tugurejo Semarang juga menerima pelayanan pasien dengan menggunakan BPJS Kesehatan dan kini sudah berjalan cukup lama, pasiennya terdiri dari pasien BPJS- PBI (Penerima Bantuan Iuran) terdiri dari pasien yang menggunakan Jamkesmas. BPJS- Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) yang terdiri dari pasien Askes, Jamsostek, Premi, PNS, TNI POLRI dan yang termasuk Pekerja Penerima Upah.

Pasien yang datang periksa di RSUD Tugurejo Semarang dengan menggunakan BPJS wajib melengkapi persyaratan supaya mendapatkan pelayanan kesehatan di tingkat rumah sakit. Persyaratan yang harus dilengkapi pasien antara lain: Surat rujukan asli dari Faskes (Fasilitas Kesehatan) I, Fotocopy Kartu Keanggotaan BPJS, Fotocopy KTP, Fotocopy

Kartu Keluarga (KK). Persyaratan tersebut diserahkan pada petugas pendaftaran untuk di teliti kembali kelengkapannya, setelah persyaratan lengkap petugas mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan Formulir Bukti Pelayanan Rawat Jalan dan digabungkan. Semua persyaratan tersebut diserahkan kembali ke pasien untuk periksa di poliklinik yang dituju.

Di RSUD Tugurejo Semarang sekitar 8600 pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS (periode Maret 2016). Dari hasil pengamatan yang dilakukan di bagian Administrasi Rawat Jalan masih terdapat berkas persyaratan pasien BPJS yang belum lengkap diantaranya terdapat kesalahan pada surat rujukan dan tidak ada fotocopy KTP. Berdasarkan observasi terbukti dengan masih terdapat pasien BPJS Kesehatan yang pada saat mendaftar untuk berobat tidak membawa surat rujukan asli yang telah ditentukan BPJS. Semua persyaratan tersebut merupakan syarat utama untuk mendapatkan biaya klaim dari BPJS Kesehatan.

Klaim rumah sakit dilakukan secara kolektif dan ditagihkan ke BPJS setiap bulan, dengan dilengkapi dokumen pendukung yaitu Grouper INA-CBG'S, pemeriksaan penunjang, kwitansi pembayaran, SEP (Surat Eligibilitas Peserta), Formulir Bukti pelayanan rawat jalan dan persyaratan yang dibawa pasien. Untuk kelancaran proses pengajuan klaim setiap pasien harus membawa persyaratan lengkap.

Dari data yang diamati masih terdapat persyaratan klaim BPJS di RSUD Tugurejo yang mengalami ketidaklengkapan. Ketidaklengkapan persyaratan Klaim juga berdampak pada Keterlambatan proses pengajuan klaim rumah sakit ke BPJS. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka peneliti

ingin mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi keterlambatan klaim rumah sakit kepada BPJS di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2016

B. Rumusan Masalah

Bagaimana proses pengajuan klaim Jaminan Kesehatan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui proses pengajuan Klaim Jaminan Kesehatan BPJS di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2016

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi prosedur pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Semarang.
- b. Mengidentifikasi persyaratan yang diperlukan untuk pengajuan klaim Jaminan Kesehatan BPJS.
- c. Mengidentifikasi kelengkapan persyaratan yang diperlukan untuk pengajuan klaim jaminan kesehatan BPJS.
- d. Mengidentifikasi SOP Persyaratan jaminan pasien di tempat penerimaan pasien rawat jalan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Menambah Informasi pada RSUD Tugurejo Semarang agar dapat dijadikan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan proses penyelenggaraan rekam medis, khususnya terkait pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.

2. Bagi Akademik

Menembah bahan untuk referensi serta dasar bagi peneliti sejenis lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti

Menembah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman tentang proses pengajuan klaim dan penyebab ketidaklengkapan persyaratan klaim BPJS serta untuk memanfaatkan ilmu yang didapat di perkuliahan untuk diterapkan di lapangan.

E. Ruang Lingkup

1. Lingkup keilmuan

Ilmu yang digunakan dalam penelitian adalah ilmu rekam medis dan informasi kesehatan.

2. Lingkup materi

Materi yang diambil adalah alur, persyaratan dan prosedur klaim peserta pengguna BPJS Kesehatan.

3. Lingkup lokasi

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian Klaim BPJS dan Instalasi rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang.

4. Lingkup metode

Metode yang digunakan adalah dengan cara observasi dengan checklist dan wawancara.

5. Lingkup obyek/sasaran

Obyek yang bersangkutan adalah petugas administrasi rawat jalan, petugas klaim dan pasien rawat jalan.

6. Lingkup waktu

Penelitian dilaksanakan pada bulan maret tahun 2016.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1	Eka Febriansyah R.M	Kelengkapan persyaratan administrasi Klaim BPJS dibagian rekam medis Rumah Sakit Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang	Observasi dengan pendekatan Cross sectional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pendaftaran pasien JKN 2. peraturan prosedur klaim jaminan kesehatan nasional 3. dokumen dan berkas yang digunakan dalam prosedur klaim. 4. SOP klaim JKN. 	Kendala-kendala yang terjadi pada saat Klaim
2	Tyas Ardhyta	Faktor-faktor yang melatarbelakangi penolakan klaim BPJS oleh verifikator BPJS di RSJD Dr. Amino Gondohutomo provinsi Jawa Tengah Tahun 2015	Observasi dengan pendekatan cross sectional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Syarat-syarat administrasi 2. kelengkapan dokumen yang digunakan dalam prosedur klaim BPJS 	Adanya ketidaklengkapan terhadap dokumen-dokumen yang akan diajukan dalam klaim.
3	Eka Setya Adaninggar	Tinjauan pelaksanaan prosedur klaim jaminan kesehatan nasional BPJS di RSJD Dr. Amino Gondohutomo provinsi Jawa Tengah Tahun 2014	Observasi dengan pendekatan cross sectional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pendaftaran pasien BPJS dirumah sakit 2. prosedur klaim peserta jaminan kesehatan BPJS 3. Dokumen yang digunakan Klaim BPJS 4. Standar prosedur Klaim BPJS 5. Peraturan BPJS mengenai 	Tidak adanya SOP untuk pendaftaran pasien BPJS dan SOP untuk pengajuan Klaim

				prosedur klaim BPJS		
4	Ajeng Cahyani ng Tyas	Tinjauan penyebab adanya ketidaklengkapan klaim pasien BPJS di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2015	Observasi dengan pendekatan cross sectional	1.	Jumlah DRM yang diserahkan dari URI ke bagian pengendali BPJS	Adanya dokumen rekam medis yang dikembalikan lagi dari pengendali BPJS ke bagian unit rawat inap karena adanya ketidaklengkapan.
				2.	Jumlah DRM yang dikembalikan ke bagian URI dari bagian pengendali BPJS	
				3.	Penyebab pengembalian DRM ke bagian URI	
				4.	Kebijakan agar DRM tidak dikembalikan lagi.	

Perbedaan penelitian ini dengan penulis sebelumnya terletak pada:

1. Penulis melakukan penelitian di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2016 dengan variabel yang berbeda yaitu SOP persyaratan jaminan pasien di tempat penerimaan pasien Rawat Jalan, sedangkan penelitian diatas di Rumah Sakit Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang Tahun 2014.
2. Penulis melakukan penelitian di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2016 dengan variabel yang berbeda yaitu SOP persyaratan jaminan pasien di tempat penerimaan pasien Rawat Jalan, sedangkan penelitian diatas di RSJD Dr. Amino Gondohutomo provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 dengan judul "Faktor-faktor yang melatarbelakangi penolakan klaim BPJS oleh verifikator BPJS".

3. Penulis melakukan penelitian di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2016 dengan variabel yang berbeda yaitu SOP persyaratan jaminan pasien di tempat penerimaan pasien Rawat Jalan, sedangkan penelitian diatas di RSJD Dr. Amino Gondohutomo provinsi Jawa Tengah Tahun 2014 dengan judul “Tinjauan pelaksanaan prosedur klaim jaminan kesehatan nasional BPJS”.
4. Penulis melakukan penelitian di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2016 dengan variabel yang berbeda yaitu SOP persyaratan jaminan pasien di tempat penerimaan pasien Rawat Jala, sedangkan penelitian diatas di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2015 dengan judul “Tinjauan penyebab adanya ketidaklengkapan klaim pasien BPJS di Unit Rawat Inap”.