BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS Kesehatan sebagai salah satu Badan Pelaksana Penyelenggara Jaminan Sosial di bidang Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang diberikan kepada seluruh masyarakat yang telah membayar iuran atau yang mendapat iuran dari pemerintah. BPJS Kesehatan wajib membayar fasilitas kesehatan atas pelayanan yang diberikan kepada peserta dalam waktu 15 hari kerja sejak diterimanya dokumen klaim. (Maulina & Anita, 2021).

Klaim dianggap layak apabila syarat kelengkapan klaim terpenuhi dan dilengkapi (berkas rekam medis) sesuai kebijakan yang ditentukan. Klaim yang tertunda tidak dapat dibayar karena harus diperbaiki dan diajukan kembali agar dapat diklaim kembali bulan depan. Sedangkan klaim dianggap tidak layak adalah klaim yang tidak dapat dikembalikan dan tidak dapat diperbaiki atau di revisi. Pengajuan klaim yang pending atau tidak layak dapat mempengaruhi keuangan dan operasional rumah sakit. Para peneliti menyadari pentingnya klaim yang tepat waktu, kelengkapan klaim dan berkas layak klaim di era JKN saat ini dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Feni dkk, 2022).

Jenis verifikasi klaim meliputi verifikasi administrasi klaim dan verifikasi pelayanan kesehatan. Kedua jenis verifikasi ini akan mempengaruhi apakah klaim yang diajukan diterima atau ditunda dan dikembalikan ke fasilitas kesehatan untuk diperbaiki. Apabila berkas klaim belum lengkap pada saat validasi, maka berkas tersebut akan dipending oleh BPJS Kesehatan untuk diperbaiki oleh rumah sakit dan melampirkan Berita Acara Pengembalian Klaim. Penyebab umum klaim ditolak atau ditunda adalah

kesalahan koding dan billing. Kesalahan ini menyebabkan BPJS menunda pembayaran hingga penyedia layanan kesehatan mengajukan klaim yang benar. (BPJS Kesehatan, 2014).

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan penyedia dan pemberi pelayanan kesehatan pada pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS Kesehatan. Keberhasilan program pemerintah dalam JKN antara lain bergantung pada sejauh mana kebijakan ini diterapkan di rumah sakit. (Feni dkk, 2022).

Jika dokumen klaim dipending, maka proses klaim akan dilakukan pada bulan berikutnya sehingga menyebabkan berkurangnya jumlah klaim yang diterima oleh rumah sakit selama bulan tersebut (Noviatri, 2016). Klaim pending juga berdampak pada keterlambatan pembayaran klaim dari BPJS Kesehatan ke rumah sakit dan merugikan keuangan rumah sakit.

Tabel 1.1 Klaim pending Desember 2022

NO	Penyebab Klaim Pending	Jumlah	Presentase
1.	Aspek Administrasi	69	15%
2.	Aspek Medis	34	7,3%
3.	Aspek Koding	358	77,7%

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD dr.Mohamad Saleh Probolinggo, diketahui pada bulan Desember 2022 klaim pending rawat jalan sebanyak 461 klaim. Jika dilihat dari tabel 1.1 diatas, penyebab terbanyak klaim pending rawat jalan di bulan Desember 2022 yaitu dari aspek koding sebesar 7,3%, diikuti aspek administrasi sebesar 15%, dan aspek medis sebesar 77,7%. Klaim pending akan menyebabkan tertundanya sebagian pembayaran klaim sehingga *cash flow* rumah sakit mengalami penurunan. Berdasarkan Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran klaim pending JKN Rawat Jalan di RSUD Dr.Mohamad Saleh Probolinggo

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran klaim pending JKN rawat jalan di RSUD dr.Mohamad Saleh Probolinggo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran klaim pending JKN rawat jalan di RSUD dr.Mohamad Saleh Probolinggo

1.3.2 Tujuan Khusus

a. Mengetahui aspek administrasi penyebab klaim pending rawat jalan
b. Mengetahui aspek medis penyebab klaim pending rawat jalan
c. Mengetahui aspek koding penyebab klaim pending rawat jalan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk memperbaiki proses pengajuan berkas klaim ke BPJS Kesehatan

1.4.2 Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Sebagai bahan referensi untuk bahan ajar perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan ceklist dokumen untuk pengajuan klaim

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan kepada peneliti mengenai gambaran klaim pending JKN rawat jalan di RSUD dr.Mohamad Saleh Proboling