

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai institusi kesehatan tidak terlepas dengan berbagai risiko yang mungkin timbul, baik itu risiko perusahaan, yang dapat berpengaruh pada mutu pelayanan (Yulianingtyas et al., 2016). Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap, serta pelayanan rawat jalan (Sondakh, 2022).

Pelayanan rawat jalan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik (Hakam, 2018). Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023, dijelaskan standar tarif FKRTL dalam pelayanan kesehatan ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yang dilakukan bersama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan. Pembayaran yang diterapkan Jaminan Kesehatan Nasional di fasilitas kesehatan lanjutan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021, adalah pola *prospektif*. Metode pembayaran *prospektif* yang digunakan di Indonesia adalah sistem *casemix*. Sistem *casemix* yang diterapkan di Indonesia dikenal dengan sistem *Indonesian Case Based Groups (INA-CBG's)*, dan memiliki peran penting dalam pengajuan klaim.

Pengajuan klaim di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan memiliki persyaratan yang wajib dilengkapi, jika masih terdapat kekurangan dalam kelengkapan, maka klaim tersebut masuk dalam kategori klaim tidak layak atau *pending* klaim (Saputri et al., 2022). *Pending* klaim merupakan hasil akhir pengajuan klaim berupa status klaim tidak layak (Maulida & Djunawan, 2022).

Risiko yang memiliki efek positif atau negatif pada suatu tujuan organisasi perlu diatur untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi penyimpangan, oleh sebab itu perlu adanya manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan tindakan yang diperlukan dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, serta menanggapi risiko pada suatu organisasi (Kristiana et al., 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, Rumah Sakit Bethesda merupakan rumah sakit swasta tipe B Pendidikan dengan kunjungan rawat jalan tahun 2023 pada bulan Desember adalah 15.991 pasien dan jumlah pasien rawat inap pada bulan Desember adalah 1.388 pasien. Masalah yang saat ini timbul, terdapat pengembalian berkas klaim oleh BPJS Kesehatan, dengan jumlah pengembalian berkas klaim BPJS rawat jalan adalah 200 berkas, dengan prosentase 2,3 % dari jumlah pengajuan berkas 8.492, dan jumlah pengembalian berkas klaim BPJS rawat inap adalah 20 berkas, dengan prosentase 2 % dari jumlah pengajuan berkas 1007. Berkas BPJS rawat jalan dikembalikan lagi ke rumah sakit untuk dilengkapi atau direvisi terkait dengan kelengkapan administrasi, kesesuaian *coding ICD 10* maupun *ICD 9 CM*, dan berkaitan dengan satu episode rawat inap.

Melihat hal tersebut peneliti tertarik untuk mengidentifikasi risiko yang dapat menyebabkan kegagalan dalam proses pengelolaan klaim, khususnya pada BPJS rawat jalan, karena jumlah pengembalian berkas klaim oleh BPJS, lebih banyak pada BPJS rawat jalan, dan peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Risiko dalam Pengelolaan Klaim BPJS Rawat Jalan di Bagian *Casemix* Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta” yang mana penting untuk dilakukan peninjauan tata laksana manajemen risikonya,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan dari penelitian ini adalah “Bagaimana analisis risiko pengelolaan klaim BPJS rawat jalan di Bagian *Casemix* Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta?”

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Untuk dapat menganalisis risiko dalam pengelolaan klaim BPJS rawat jalan di Bagian *Casemix* Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi risiko dalam pengelolaan klaim BPJS rawat jalan di Bagian *Casemix* Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- b. Menganalisis skor risiko dalam pengelolaan klaim BPJS rawat jalan di Bagian *Casemix* Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- c. Mendeskripsikan pengendalian risiko dalam pengelolaan klaim BPJS rawat jalan di Bagian *Casemix* Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

D. Manfaat Karya Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu bagi perkembangan pengetahuan ilmu kesehatan. Terutama yang berhubungan dengan kendali risiko dalam pengelolaan klaim BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan pengetahuan dalam menganalisis risiko dalam pengelolaan klaim BPJS rawat jalan.
- b. Sebagai sumber informasi bagi rumah sakit tentang risiko dalam pengelolaan klaim BPJS pada pasien rawat jalan.
- c. Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa.

E. easlian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Linda Dwi Astuti ¹ , Indira Chotimah, Siti Khodijah, 2021 (Dwi Astuti et al., 2021)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Proses Klaim BPJS di RSUD Leuwiliang Bogor Tahun 2018	Pendekatan kualitatif	Input, Proses, Output	SDM, Sarana, Dana, SOP, Alur pemberkasan, proses klaim, supervise evaluasi	Tempat penelitian, serta spesifikasi isi dari penelitian terdahulu adalah sistem	Penelitian terkait analisis risiko
Ariditya Pramesti, Poerwaningsih, Martua, 2022 (Ariditya Pramesti et al., 2022)	Analisis Risiko Dispute Klaim Covid Terhadap Operasional <i>Cashflow</i> Di Rs. Jt	Pendekatan kualitatif	Mengidentifikasi, mengukur dan mengelola risiko dari klaim Covid - 19	analisis penyebab dispute klaim yaitu Man, Environment, Method, Material dan Communication.	Tempat penelitian, serta spesifikasi isi penelitian terdahulu adalah terkait covid.	Penelitian terkait analisis risiko.
Kori Puspita Ningsih, Ulfa Tunnisa, Nyndita Erviana, 2020 (Ningsih, Tunnisa, et al., 2020)	Manajemen Risiko Sistem Rekam Medis dengan Metode <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	<i>Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)</i>	Input data pasien, permintaan rekam medis, pengambilan rekam medis dan penyimpanan rekam medis	Untuk mengukur manajemen risiko redesain sistem penjabaran rekam medis	Tempat penelitian,serta spesifikasi isi penelitian terdahulu adalah terkait sistem penjabaran rekam medis	Penelitian tersebut terkait analisis risiko.