

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Klaim merupakan suatu permintaan dari salah satu atau dua pihak yang mempunyai ikatan agar haknya terpenuhi satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan tersebut akan mengajukan klaim kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang disepakati bersama oleh kedua pihak tersebut (Ilyas, 2006). Dalam KEMENKES RI 2015. PMK No. 36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan pada Sistem Jaminan Sosial Nasional diatur bahwa klaim juga dapat diartikan sebagaimana permintaan pembayaran biaya pelayanan kesehatan oleh fasilitas kesehatan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Administrasi klaim menurut definisi HIAA (*Health Insurance Association America*) adalah proses pengumpulan bukti atau fakta yang berhubungan dengan kejadian sakit dan cedera, melakukan perbandingan dengan ketentuan polis, dan menentukan manfaat yang dapat dibayarkan kepada tertanggung atau penagih klaim. Ada beberapa permasalahan yang berhubungan dengan klaim yang mana pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur (Ilyas, 2006). Dengan adanya administrasi klaim yang baik di rumah sakit akan mampu menciptakan ketertiban mutu pelayanan dan kelengkapan klaim yang baik pula.

Bedasarkan penelitian (Putra dan Kusumo, 2016 : 2) Ketidaklengkapan administrasi klaim BPJS pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping disebabkan karena DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) tidak lengkap mengisi rekam medis sebesar 33,33%, Verifikator BPJS rumah sakit tidak selalu ditempat sebesar 25%, kurangnya persamaan persepsi antar verifikator BPJS sebesar 25%, tarif yang didapatkan rumah sakit lebih kecil dibandingkan tarif klaim yang diajukan sebesar 12, 67%, dan coding atau grouping diagnosis ke system Ina-CBG's berpengaruh pada hasil klaim yang didapatkan sebesar 4%.

Bedasarkan penelitian (Irmawati, Kristijono, Susanto, dan Belia, 2017) menunjukkan bahwa ketidaklengkapan administrasi klaim disebabkan karena administrasi kepesertaan yang tidak sesuai sebesar 71%, kesesuaian administrasi pelayanan sebesar 28% berkas klaim dengan berkas yang tidak sesuai sebanyak 7

berkas (14%) meliputi kesesuaian spesialisasi DPJP dengan diagnosis 2 berkas (4%) dan koding penyakit bukan koding unbundling 5 berkas (10%).

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan November di Rumah Sakit Wava Husada jumlah dokumen klaim rawat inap sebesar 1485 sedangkan dokumen klaim rawat inap yang tidak lengkap pada bulan November sebesar 121. Dengan rincian ketidaklengkapan berkas terdapat pada resume medis yang meliputi diagnosa dan prosedur yang ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP). Sedangkan untuk kasus bayi baru lahir cetak SEP masih ditulis manual tidak menggunakan aplikasi V-Claim.

Berdasarkan latar belakang diatas penulisan mengambil judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KETIDAKLENGKAPAN ADMINISTRASI KLAIM RAWAT INAP PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT WAVA HUSADA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut ini rumusan masalah :

Apa Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan dokumen administrasi klaim rawat inap pasien JKN di Rumah Sakit Wava Husada ?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan dokumen administrasi klaim rawat inap pasien JKN di Rumah Sakit Wava Husada.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui ketidaklengkapan administrasi klaim rawat inap pasien JKN di Rumah Sakit Wava Husada.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan dokumen klaim Kepesertaan di Rumah Sakit Wava Husada.

## **1.4 Manfaat**

### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai tambahan ilmu dan referensi bagi peneliti serta dapat mengembangkan pengetahuan mengenai faktor ketidaklengkapan dokumen administrasi klaim pasien JKN di Rumah Sakit Wava Husada

### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai pengembangan ilmu dibidang Administrasi Klaim Asuransi Kesehatan khususnya mengenai faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan dokumen klaim di Rumah Sakit Wava Husada

### **3. Bagi Rumah Sakit Wava Husada**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dokumen Administrasi Klaim di Rumah Sakit Wava Husada dapat lengkap dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak BPJS Kesehatan maupun Rumah Sakit.