

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), menyatakan bahwa Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (UU Nomor 40 Tahun 2004). Pada pasal 18 dinyatakan bahwa SJSN memiliki program jaminan sosial meliputi jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Untuk mewujudkan program-program tersebut, maka dibentuklah badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial (UU RI Nomor 24 Tahun 2011). Pada Pasal 5 ayat 2 dijelaskan bahwa BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional termasuk program SJSN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, bekerjasama dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) di seluruh Indonesia dalam menjalankan programnya.

Pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan sistem pembayaran prospektif yang meliputi kapitasi dan Case Based Groups (CBG) (Permenkes No. 3 Tahun 2023). Pembayaran prospektif adalah metode pembayaran yang dilakukan atas layanan kesehatan yang besarnya telah diketahui sebelum pelayanan kesehatan diberikan (Suhartoyo, 2018). Menurut Permenkes No. 3 Tahun 2023 bahwa pembayaran yang ditetapkan di FKTP adalah kapitasi, artinya besaran pembayaran berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa

memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan (Permenkes No. 3 Tahun 2023).

Adapun salah satu kasus yang dibayarkan oleh BPJS Kesehatan dengan pembayaran non kapitasi yakni kasus persalinan normal (Permenkes No. 3 Tahun 2023). Menurut (Permenkes No. 3 Tahun 2023) menyatakan bahwa tarif non kapitasi adalah besaran tarif yang dibayarkan BPJS Kesehatan kepada FKTP sesuai jenis pelayanan yang diterima.

Proses persalinan normal bisa dilakukan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang memiliki fasilitas petugas berupa bidan dan siap membantu proses persalinan (Kushadinasari et al., 2016). Pasien JKN yang akan melakukan proses persalinan normal maupun persalinan caesar, biayanya akan ditanggung oleh BPJS Kesehatan (Maisarah et al., 2021). Tanggal penagihan klaim atas tindakan pelayanan kesehatan kepada BPJS Kesehatan dilakukan paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya. BPJS Kesehatan wajib membayarkan klaim yang telah diajukan oleh FKTP paling lambat 15 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap (Peraturan BPJS Nomor 7 Tahun 2018)

Puskesmas Krembung adalah puskesmas utama di Kecamatan Krembung yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Pada proses pengajuan klaim non kapitasi, Puskesmas Krembung harus sudah melengkapi seluruh berkas dokumen untuk dapat di entri pada aplikasi P-Care sehingga tarif tindakan bisa di klaim kepada BPJS Kesehatan. Faktanya, masih ditemukan hambatan dalam proses pengajuan klaim non kapitasi kasus persalinan normal di Puskesmas Krembung sehingga menyebabkan terjadinya klaim pending di Puskesmas Krembung.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yuliva et al., (2018) menyatakan bahwa hambatan pengajuan klaim non kapitasi disebabkan kurangnya kelengkapan berkas yang akan di entri pada aplikasi P-Care atau petugas entri yang memiliki tugas ganda sehingga tidak adanya petugas khusus yang mengentri klaim non kapitasi pada puskesmas. Selain itu, Kusniawan et al., (2021) menyatakan bahwa kurangnya SDM petugas klaim, masih ditemukan kurangnya kelengkapan berkas klaim non

kapitasi, dan sering terjadinya gagal bridging antara SIMPUS dengan aplikasi P-Care menyebabkan terhambatnya pengajuan klaim non kapitasi. Disisi lain, Noviatry, (2016) menyatakan bahwa ada berkas klaim non kapitasi yang diserahkan terlambat disebabkan petugas verifikator kelengkapan berkas, dokter tidak mengisi resume medis, dan implementasi SOP yang belum lancar. Selain itu, Mulyani, (2019) menyatakan bahwa masih ditemukan masalah yang berhubungan dengan keterlambatan turunnya dana non kapitasi BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya SOP dan belum optimalnya indikator sumber daya manusia.

Pada bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2023, terdapat 28 klaim persalinan normal yang telah ditagihkan oleh Puskesmas Krembung kepada BPJS Kesehatan. Faktanya, pengajuan klaim non kapitasi pada Puskesmas Krembung tidak selalu berjalan lancar, masih ditemukan beberapa berkas klaim yang dikembalikan oleh BPJS Kesehatan kepada Puskesmas Krembung. Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa hambatan yang dialami oleh Puskesmas Krembung pada saat melakukan proses pengajuan klaim peserta JKN yang melakukan persalinan normal, dibuktikan adanya 6 klaim non kapitasi persalinan normal yang berstatus pending. Menurut keterangan dari bendahara di PKM Krembung, dana non kapitasi digunakan untuk menunjang operasional seperti belanja bahan makan pasien, BBM ambulance, belanja alat tulis kantor, belanja bahan medis untuk pasien, dan belanja operasional lainnya. Apabila ada klaim non kapitasi yang pending oleh BPJS Kesehatan kepada puskesmas, maka akan terjadi penundaan penyerapan anggaran operasional di puskesmas.

Berikut adalah rekapitulasi klaim non kapitasi kasus persalinan normal di Puskesmas Krembung dari bulan Januari-Juni 2023, antara lain:

REKAPITULASI KLEM PERSALINAN											
PUSKESMAS		: KREMBUNG									
BULAN LAYANAN		: JANUARI 2023									
NO.	NAMA	NOMOR KARTU	USIA (TAHUN)	ALAMAT	GPA	NIS TINDAKAN PERSALINA	TANGGAL PELAYANAN	BIAYA	STATUS	ALASAN PENDING	
1	RIRIN DEWI S	0003116724513	36	TANJEK WAGIR	G4P30003	persalinan normal	09/01/2023	Rp700.000,00	PENDING	Tidak adanya SHK	
2	DINDA NUR R	0000720012407	19	MOJORUNTUT	G1P00000	persalinan normal	26/01/2023	Rp800.000,00			
3	IRMA YUNITA	0000721235169	25	JENGGOT UTARA	G2P10001	persalinan normal	27/01/2023	Rp800.000,00			
4	SELVI INDAH R	0000720247983	29	GUYANGAN 13/7	G2P10001	persalinan normal	03/01/2023	Rp700.000,00			
5	DEWI SUCI H	0002446495018	28	GUYANGAN 13/7	G2P10001	persalinan normal	10/01/2023	Rp700.000,00			
6	SULASTRI	0000739599783	29	PERUM SIDOKARE	G2P10001	persalinan normal	15/01/2023	Rp700.000,00			
JUMLAH								Rp4.400.000,00			
							Krembung, 13 FEBRUARI 2023				
							Pimpinan				
							dr. DJOKO SETUJONO				
							NIP. 19690603 200801 1 012				

*Tabel 1 rekapitulasi klaim non kapitasi kasus persalinan bulan Januari*

REKAPITULASI KLEM PERSALINAN											
PUSKESMAS		: KREMBUNG									
BULAN LAYANAN		: FEBRUARI 2023									
NO.	NAMA	NOMOR KARTU	USIA (TAHUN)	ALAMAT	GPA	NIS TINDAKAN PERSALINA	TANGGAL PELAYANAN	BIAYA	STATUS	ALASAN PENDING	
1	ELI NURMAYA S	0001248667413	34	LEMUJUT	G2P10001	persalinan normal	08/02/2023	Rp800.000,00	PENDING	Tidak adanya lembar partograf	
2	AJENG NILNA M	0002996871219	23	BALONGGARUT	G2P10010	persalinan normal	01/02/2023	Rp800.000,00			
3	ENI YULIATI	0002752508889	41	MOJORUNTUT	G3P20002	persalinan normal	05/02/2023	Rp800.000,00	PENDING	Tidak adanya buku KIA	
4	SHOLIHAH N. K.	0002857495825	25	KEDUNG SUMUR	G2P10001	persalinan normal	04/02/2023	Rp800.000,00			
5	UMI MASTA A	0000719508892	28	REJENI	G2P10001	persalinan normal	22/02/2023	Rp800.000,00			
6	DWI FATMASARI	0000720306742	27	KEDUNG NOLO	G2P10001	persalinan normal	24/02/2023	Rp800.000,00			
JUMLAH								Rp4.800.000,00			
							Krembung, 10 MARET 2023				
							Pimpinan				
							dr. DJOKO SETUJONO				
							NIP. 19690603 200801 1 012				

*Tabel 2 rekapitulasi klaim non kapitasi kasus persalinan bulan Februari*

REKAPITULASI KLEM PERSALINAN											
PUSKESMAS		: KREMBUNG									
BULAN LAYANAN		: MARET 2023									
NO.	NAMA	NOMOR KARTU	USIA (TAHUN)	ALAMAT	GPA	NIS TINDAKAN PERSALINA	TANGGAL PELAYANAN	BIAYA	STATUS	ALASAN PENDING	
1	SITI NUR ANIFAH	0000720548493	39	REJENI 4/2	G3P20002	persalinan normal	08/03/2023	Rp800.000,00			
2	IMELDA S	0000720515215	17	WONOMLATI 7/4	G1P00000	persalinan normal	21/03/2023	Rp800.000,00	PENDING	Tidak adanya lembar SHK	
3	RESTI NUR M	0000720665193	26	TAMBAK REJO 2/1	G2P10001	persalinan normal	19/03/2023	Rp800.000,00			
4	YENI DWI A	0000719661824	20	WONOMLATI 2/1	G1P00000	persalinan normal	19/03/2023	Rp800.000,00			
5	DWI NING TYAS	0001905791477	34	PLOSO 6/2	G5P30013	persalinan normal	15/03/2023	Rp800.000,00			
JUMLAH								Rp4.000.000,00			
							Krembung, 07 APRIL 2023				
							Pimpinan				
							dr. DJOKO SETUJONO				

*Tabel 3 rekapitulasi klaim non kapitasi kasus persalinan bulan Maret*

REKAPITULASI KLEM PERSALINAN										
PUSKESMAS		: KREMBUNG								
BULAN LAYANAN		: APRIL 2023								
NO.	NAMA	NOMOR KARTU	USIA (TAHUN)	ALAMAT	GPA	NIS TINDAKAN PERSALINA	TANGGAL PELAYANAN	BIAYA	STATUS	ALASAN PENDING
1	FEBRI DWI F.	0001042956764	22	GUNUNG GANGSIR	G1P00000	persalinan normal	01/04/2023	Rp800.000,00		
2	TITIK FIDAYANTI	0001312781038	35	KLURAK 9/3	G1P00000	persalinan normal	02/04/2023	Rp800.000,00	PENDING	Tidak adanya lembar SHK
3	VINA OCTAVIA W	0000721042312	27	WONOMLATI	G2P10001	persalinan normal	05/04/2023	Rp800.000,00		
4	SULIKHAH	0000720514653	29	KANDANGAN	G2P10001	persalinan normal	07/04/2023	Rp800.000,00		
5	AMALIA F.	0002164000252	25	KEDUNG RAWAN	G2P10001	persalinan normal	15/04/2023	Rp800.000,00		
6	YANI INDAHWATI	0000720226258	47	KERET	G3P20002	persalinan normal	15/04/2023	Rp800.000,00	PENDING	Tidak adanya lembar Partograf
7	DENNY F.	0001960212036	36	GUYANGAN	G3P20002	persalinan normal	15/04/2023	Rp800.000,00		
8	ERZA HUT A.	0002005544935	24	KEDUNG RAWAN	G1P00000	persalinan normal	17/04/2023	Rp800.000,00		
9	RUMANIA	0000720126088	31	KEDUNGSUMUR	G3P20002	persalinan normal	08/04/2023	Rp800.000,00		
JUMLAH								Rp7.200.000,00		
							Krembung, 05 MEI 2023			
							Pimpinan			

*Tabel 4 rekapitulasi klaim non kapitasi kasus persalinan bulan April*

REKAPITULASI KLEM PERSALINAN										
PUSKESMAS		: KREMBUNG								
BULAN LAYANAN		: JUNI 2023								
NO.	NAMA	NOMOR KARTU	USIA (TAHUN)	ALAMAT	GPA	NIS TINDAKAN PERSALINA	TANGGAL PELAYANAN	TANGGAL PENGAJUAN	BIAYA	
1	ELSA MEILANA	0000559554783	23	WANGKAL	G1P00000	persalinan normal	09/06/2023	01/07/2023	Rp800.000,00	
2	DEWI INDAH K	0000720886915	19	MOJORUNTUT	G1P00000	persalinan normal	11/06/2023	01/07/2023	Rp800.000,00	
JUMLAH									Rp1.600.000,00	
							Krembung, 01 JULI 2023			
							Pimpinan			
							dr. DIOKO SETIUNO			
							NIP. 19690603 200801 1 012			

*Tabel 5 rekapitulasi klaim non kapitasi kasus persalinan bulan Juni*

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk mengetahui penyebab klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal yang dialami oleh Puskesmas Krembung.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apa penyebab klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal di Puskesmas Krembung?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal di Puskesmas Krembung.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek man.

2. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek money.
3. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek method.
4. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek machine.
5. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek material.
6. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal berdasarkan aspek environment.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Puskesmas Krembung**

Sebagai salah satu sarana pertimbangan dan evaluasi program kerja atau kebijakan terhadap bidang pengelolaan klaim.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan tambahan teori tentang penyebab klaim pending non kapitasi pada kasus persalinan normal di Puskesmas Krembung.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Instansi**

Hasil penelitian diharapkan sebagai informasi dan kepustakaan serta dapat menjadi referensi penelitian lanjutan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.