

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam mewujudkan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) diperlukan pengelolaan kesehatan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang dilakukan secara terpadu dan saling mendukung untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat setinggi tingginya. Dalam menjalankan pengelolaan kesehatan terdapat beberapa komponen yang harus diperhatikan meliputi upaya kesehatan; penelitian dan pengembangan kesehatan; pembiayaan kesehatan; sediaan farmasi; sumber daya manusia kesehatan, alkes (alat kesehatan) dan makanan; manajemen, informasi dan regulasi kesehatan; dan pemberdayaan masyarakat (Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional). Setiap komponen tersebut saling berkaitan dan dilakukan demi mewujudkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam pemenuhan upaya kesehatan juga harus didukung oleh sistem pembiayaan kesehatan yang terpadu.

Salah satu tujuan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) yaitu kehidupan sehat dan sejahtera yang didalamnya terdapat 3 pilar yaitu paradigma sehat, jaminan kesehatan nasional, dan pelayanan kesehatan. Negara Indonesia bertekad untuk menjamin seluruh penduduk dan warga negara asing yang tinggal di Indonesia dalam pelayanan kesehatan melalui *Universal Health Coverage* (UHC). Dalam rangka mewujudkan UHC di Indonesia dilakukan dengan terselenggaranya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah berjalan sejak 1 Januari 2014. Dalam upaya sinkronasi, koordinasi dan sinergi menuju integrasi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam pengembangan dan penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan pada masyarakat maka diselenggarakannya Jamkesta (Jaminan Kesehatan Semesta) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Bapel Jamkessos DIY berperan sebagai buffer/penyangga dalam mekanisme Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY No 7 Tahun 2023, Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY adalah UPT Dinas Kesehatan DIY yang bertugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesta) di DIY. Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesta) adalah sistem jaminan kesehatan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar, komplmen dan suplemen yang layak diberikan kepada penerima manfaat.

Pemberi Pelayanan Kesehatan dan mitra kerja yang telah bekerja sama dengan Bapel Jamkessos DIY mengirimkan pengajuan klaim yang disampaikan secara kolektif dan rutin pasca pelayanan pada bulan berikutnya. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Bapel Jamkessos DIY pada bulan Februari 2023 ditemukan bahwa terdapat klaim pending dari 238 PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) yang telah bekerja sama sebanyak 62 berkas klaim pending dari 12.262 berkas klaim yang diajukan pada bulan Januari 2022 – Desember 2022. Dari 62 berkas klaim pending berasal dari 4 rumah sakit swasta dan 8 rumah sakit pemerintah. Berdasarkan jenis kepesertaannya, klaim pending paling banyak terdapat pada jenis kepesertaan Buffer Penduduk Miskin-Miskin Non Jamkes sedangkan berdasarkan jenis pelayanan paling banyak pada pelayanan rawat inap. Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan bahwa penyebab klaim pending di Bapel Jamkessos DIY dikarenakan banyak hal seperti masalah administrasi, kurangnya kelengkapan berkas, maupn masalah teknis dalam hal klaim. Klaim pending ini mengakibatkan berkas klaim harus dikembalikan ke fasilitas pelayanan kesehatan dan mitra kerja sehingga proses verifikasi klaim sampai klaim terbayarkan semakin lama. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY (Bapel Jamkessos) DIY”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil yaitu apa saja faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bapel Jamkessos) DIY

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Mengetahui faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY (Bapel Jamkessos) DIY
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengidentifikasi faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY berdasarkan aspek *Man*
 - b. Mengidentifikasi faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY berdasarkan aspek *Money*
 - c. Mengidentifikasi faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY berdasarkan aspek *Method*
 - d. Mengidentifikasi faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY berdasarkan aspek *Machine*
 - e. Mengidentifikasi faktor klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY berdasarkan aspek *Material*

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran permasalahan serta masukan terkait klaim jaminan kesehatan sehingga kedepannya dapat dijadikan bahan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan evaluasi untuk kebijakan di masa yang akan datang.
2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan referensi bahan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya terkait klaim jaminan kesehatan.

3. Bagi peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman dengan mengetahui permasalahan yang diteliti mengenai analisis faktor penyebab klaim pending pada Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial DIY.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
		Metode, Variabel, Skala data, Instrumen, Uji statistic		
Nabila <i>et al.</i> , 2020	Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo	Jenis penelitian kualitatif	Pendekatan penelitian menggunakan fenomenologi yang meliputi input dan proses sedangkan dalam penelitian ini menggunakan rancangan penelitian <i>case study</i> .	https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2157
Manurung <i>et al.</i> , 2020	Analisis Pending Klaim Pada Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2018	Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan <i>case study</i> . Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.	Analisa data dilakukan pada prosedur dalam tahap penyajian data, tahap komparasi dan tahap penyajian hasil penelitian. Sedangkan dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/view/1504

Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
		Metode, Variabel, Skala data, Instrumen, Uji statistic		
Lestari, 2020	Analisis Penyebab <i>Claim Pending</i> pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Banyumas Tahun 2019	Jenis penelitian kualitatif dan tujuan penelitian untuk mengetahui penyebab kejadian <i>claim pending</i> .	Analisis data menggunakan <i>content analysis</i> dengan pendekatan <i>thematic network</i> . Sedangkan dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	http://repository.unsoed.ac.id/14128/
Semarajana & Soewondo, 2019	<i>Factors Related to Pending Claims in Indonesian National Health Insurance (JKN): A Systemic Review</i>	Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor yang berkaitan dengan klaim pending	Metode penelitian menggunakan <i>systematic review</i> dengan PRISMA (<i>Preferred Reporting Items for Systematic Reviews & Meta Analyses</i>). Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan rancangan penelitian <i>case study</i>	https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1249417
Akweongo et al., 2021	<i>How does it affect service delivery under the National Health Insurance Scheme in Ghana? Health Providers and insurance Managers Perspective on Submission and Reimbursement of Claims</i>	Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan sample menggunakan <i>purposive sampling method</i>	Analisis data menggunakan <i>software QSR Nvivo 12</i> untuk mengkode data. Sedangkan dalam penelitian ini analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33651816/