

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilakukan melalui suatu sistem kesehatan. Indonesia mempunyai Sistem Kesehatan Nasional yang merupakan pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi - tingginya.

Pencapaian dan kinerja sistem kesehatan tersebut, dipengaruhi oleh sejauh mana berjalannya subsistem – subsistemnya satu diantaranya yaitu pembiayaan kesehatan melalui pembayaran kesehatan kepada pemberi pelayanan kesehatan.

Pemberi pelayanan kesehatan satu diantaranya adalah rumah sakit. Sumber pembiayaan di rumah sakit berasal dari APBN / APBD (rumah sakit pemerintah), out of pocket (pembayaran langsung dari pasien), dan asuransi baik milik swasta maupun pemerintah. Pembayaran kesehatan dari asuransi melalui penagihan klaim yang dilakukan oleh rumah sakit dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga penagihan klaim kepada asuransi harus tepat waktu dan tidak boleh terjadi keterlambatan.

Keterlambatan adalah perilaku hasil dari sikap organisasi tertentu seperti ketidakpuasan (Rosse, dkk dalam Koslowsky, 2000). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Aditya Sukma Mahasiswa Universitas

Brawijaya pada tahun 2008, bahwa perilaku seseorang dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Hal yang berkaitan dengan keterlambatan menurut studi kasus yang telah dilakukan oleh Ayu Puspita Sari tahun 2012 di RSUP Dr. Kariadi Semarang satu diantaranya adalah tingkat pengetahuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang dapat mempengaruhi keterlambatan suatu pekerjaan.

Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan (RSJSH) merupakan rumah sakit pemerintah dimana kurang lebih 80% pasien yang berobat ke RSJSH menggunakan program KJS. Sehingga sumber pendapatan terbesar RSJSH adalah berasal dari klaim pasien KJS yang ditagihkan ke Pemprov DKI Jakarta. Berdasarkan Pedoman Pelaksanaan (Manlak) KJS tahun 2013 bahwa rumah sakit harus melakukan penagihan klaim paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya berdasarkan INA - CBGs.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Desember 2013, penagihan klaim pasien rawat inap KJS kepada Pemprov DKI Jakarta di RSJSH pada tahun 2013 rata – rata 5 hari setelah tanggal 20 bulan berikutnya dengan jumlah berkas klaim 108 berkas, sehingga selalu terjadi keterlambatan penagihan klaim. Penyebab keterlambatan tersebut diantaranya adalah terlambatnya penyelesaian kelengkapan berkas klaim setelah pasien pulang. Berkas klaim yang harus ada sebagai bukti pendukung tagihan klaim yaitu Surat Jaminan Pelayanan (SJP), Resume Medis, Rincian Biaya, Bukti Tindakan, dan Hasil Grouping perpeserta. Petugas rumah sakit yang berkaitan dengan kelengkapan berkas klaim

tersebut adalah dokter, petugas bagian kasir, verifikasi, rekam medis, farmasi, laboratorium, dan radiologi sehingga petugas tersebut merupakan petugas yang berkaitan dengan pelaksanaan INA – CBGs pada program KJS.

Kelengkapan berkas klaim rawat jalan paling lama 1 hari setelah pasien berobat. Namun berkas klaim rawat inap rata – rata 25 hari setelah pasien pulang yaitu dengan rata – rata untuk resume medis terisi lengkap oleh dokter 2 hari, rincian biaya pasien dibuat oleh bagian kasir 19 hari, bukti tindakan pasien dari bagian penunjang laboratorium dan radiologi 14 hari, serta bagian farmasi 2 hari. Bagian verifikasi mereview berkas – berkas tersebut dari masing – masing bagian rata – rata 5 hari dan bagian rekam medis mengkoding serta menginput ke dalam Software INA – CBGs untuk mendapatkan hasil grouping perpeserta rata – rata 1 hari.

Apabila keterlambatan klaim ini berlarut – larut maka pembayaran klaim tidak bisa tepat waktu. Sehingga keterlambatan klaim ini dapat mempengaruhi *cash flow* rumah sakit yang dapat menyebabkan terganggunya operasional rumah sakit seperti keterlambatan dalam pemberian jasa medis pegawai, pembelian barang – barang untuk operasional rumah sakit, dan sebagainya yang akan berdampak pula kepada pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Berdasarkan teori, hasil penelitian sebelumnya dan hasil observasi awal, bahwa keterlambatan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis ingin mengetahui hubungan pengetahuan,

sikap dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta Kartu Jakarta Sehat (KJS) di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.

1.2. Perumusan Masalah

Penagihan klaim KJS berdasarkan Pedoman Pelaksanaan KJS Tahun 2013 dilakukan paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya. Namun pelaksanaan penagihan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH dilakukan rata – rata 5 hari setelah tanggal 20 bulan berikutnya. Hal ini disebabkan oleh keterlambatan penyelesaian berkas klaim oleh petugas setelah pasien pulang rawat inap. Berdasarkan beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya, bahwa pengetahuan, sikap dan perilaku mempengaruhi keterlambatan. Sehingga pengetahuan, sikap dan perilaku petugas sangat penting agar tidak terjadi keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS. Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, maka masalah tersebut dirumuskan apakah ada hubungan antara pengetahuan, sikap, dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH ?
2. Bagaimana pengetahuan petugas tentang pelaksanaan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH ?

3. Bagaimana sikap petugas terhadap pelaksanaan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH ?
4. Bagaimana perilaku petugas terhadap pelaksanaan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH?
5. Apakah hubungan pengetahuan petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH ?
6. Apakah hubungan sikap petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH ?
7. Apakah hubungan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH ?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pengetahuan, sikap dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengobservasi gambaran keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH.
2. Mengidentifikasi pengetahuan petugas di RSJSH.
3. Mengidentifikasi sikap petugas di RSJSH.
4. Mengidentifikasi perilaku petugas di RSJSH.
5. Menganalisis hubungan pengetahuan petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH.

6. Menganalisis hubungan sikap petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH.
7. Menganalisis hubungan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RSJSH.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui bagaimana hubungan pengetahuan, sikap dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS.

1.5.2 Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi bagi penelitian lebih lanjut, terutama pada kajian hubungan pengetahuan, sikap dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS.

1.5.3. Bagi Pelayanan / Institusi

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak manajemen untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan kesehatan.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan dengan wawancara menggunakan kuisioner pada Dokter, petugas bagian Farmasi, Kasir, Verifikasi, Rekam Medis, Laboratorium dan Radiologi untuk mengetahui hubungan pengetahuan, sikap dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. Penelitian ini dilakukan selama bulan Februari 2014 dengan pendekatan observasional serta disain penelitian cross sectional. Sampel yang

digunakan adalah sampling jenuh (*saturation sampling*) yaitu sebanyak 70 orang yang juga merupakan populasi penelitian. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi – square.