

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah singkat Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang



Gambar 4.1. Profil Rumah sakit Panti Waluya Malang

Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang Pada tanggal 1 Desember 1929 para suster menerima penyerahan Klinik dan bangunan rumah dari Prof. Leber dan MGR. Van der Pas memberkati klinik tersebut. Sejak saat itu klinik tersebut diganti dengan nama : Rooms Katoliek Ziekenhuis “St. maria Magdalena Postel” (RKZ). Perluasan klinik dimulai pada tahun 1930 dengan manambah sebuah bangunan pavilium untuk kelas 1 (ruang ST. Yosep) dengan 12 tempat tidur. Dalam perjalanan waktu ,nama rumah sakit panti waluya sawahan” malang pada tanggal 26 Februari 1956. Berbagai perkembangan dan perbaikan terus dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Sesuai penetapan kelas yang semula RS. Panti Waluya Sawahan termasuk Rumah Sakit Umum tipe C pada tanggal 05 Juli 2017 (5 tahun dengan syarat) dalam SK Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Jawa Timur UPT. Pelayanan perizinan terpadu no. P2T/9/03.22/01/VII/2017, Rumah Sakit. Panti Waluya Sawahan termasuk Rumah sakit Umum tipe B, yang memenuhi persyaratan rumah sakit modern dengan segala . fasilitas medis/non medis, dan

menjadi sarana rujukan dari berbagai sarana kesehatan lainnya, hingga pada tahun 2019 RS. Panti Waluya Sawahan Malang telah memiliki 201 tempat tidur. Setelah melewati beberapa jaman, sejak masa penjajahan kolonial, masa Kemerdekaan Indonesia, Pasca kemerdekaan, Orde Baru, sampai masa reformasi yang berlangsung sampai saat ini, keberadaan Rs. Panti Waluya Sawahan sungguh diyakini sebagai suatu anugrah dan penyelenggaraan Allah yang penuh cinta kasih. Dengan iman, harapan dan kasih, RS. Panti Waluya sawahan berproses menghadapi berbagai tantangan dan kebutuhan disetiap jaman guna membangun manusia sehat Indonesia, salah satu cermin manusia bermartabat, yang merupakan harta tak ternilai dalam mendukung pembangunan nasional.

### **Profil Rumah Sakit Panti Waluya Malang**

1. Nomor Kode RS : 3573055
2. Nama Rumah Sakit : PANTI WALUYA SAWAHAN
3. Jenis Rumah Sakit : Rumah Sakit Umum
4. Kelas Rumah Sakit : B
5. Nama Direktur : dr. Linda Nurtjahja Wijasa, MARS
6. Nama penyelenggara RS : Yayasan Karya Misericordia
7. Status Penyelenggara Swasta :Katholik
8. Alamat : Jl. Nusakambangan No. 56 Malang
9. No.Telepon : (0341)362017,366033,361507
10. Fax : (0341) 354068
11. Website : <http://www.pantiwaluya.org>
12. Email : [rkz.sawahan@pantiwaluya.org](mailto:rkz.sawahan@pantiwaluya.org)
13. Status Tanah : Status Hak Milik
14. Status Izin Operasional :
  - a) Nomor : P2T/9/03.22/01/VII/2017
  - b) Tanggal : 05 Juli 2017
  - c) Oleh : Walikota Malang
15. Masa berlaku : 5 Tahun
16. Surat penetapan Kelas :
  - a) Nomor : P2T/9/03.22/01/VII/2017

- b) Tanggal : 05 Juli 2017
  - c) Oleh : Pelayanan Perizinan Terpadu
  - d) Jenis izin : Operasional Rumah Sakit Umum Swasta kelas B
  - e) Sifat : 5 Tahun dengan syarat
17. Akreditasi Rumah Sakit :
- a) Pentahapan : Tingkat Paripurna
  - b) Status : Penuh
  - c) Tanggal Akreditasi : 4 November 2018 S/D 3 Desember 2021

### **Visi, Misi, Motto dan Tujuan Rumah Sakit Panti Waluya Malang**

#### **Visi**

Menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat yang menjami keselamatan pasien dan bersumber pada cinta kasih serta di jiwai moral katolik

#### **Misi**

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan holistic berdasarkan cinta kasih dengan mengutamakan keselamatan pasien.
2. Memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien dengan penuh keramahan dan menghormati martabat manusia.
3. Memberikan pelayanan yang bermutu, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan.
4. Mengupayakan pelayanan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, golongan dan agama
5. Mengembangkan sumberdaya manusia agar semakin profesional dan berdedikasi tinggi.
6. Mengembangkan rumah sakit secara maksimal dengan disemangati jiwa belas kasih
7. Memberikan pendampingan dengan penuh kasih melalui pelayanan pastoral care.

## Tujuan

1. Terselenggaranya pelayanan kesehatan secara holistic, cepat, aman, terkoordinasi dan terpadu
2. Terselenggaranya pelayanan pastoral yang sempurna beretika

## Motto

“Orang sakit adalah sahabatku.”

- a. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang

- 1) Visi

Menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat yang menjami keselamatan pasien dan bersumber pada cinta kasih serta di jiwai moral katolik

- 2) Misi

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan holistic berdasarkan cinta kasih dengan mengutamakan keselamatan pasien.
- b) Memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien dengan penuh keramah tamahan dan menghormati martabat manusia.
- c) Memberikan pelayanan yang bermutu, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan.
- d) Mengupayakan pelayanan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, golongan dan agama
- e) Mengembangkan sumberdaya manusia agar semakin profesional dan berdedikasi tinggi.
- f) Mengembangkan rumah sakit secara maksimal dengan disemangati jiwa belas kasih

g) Memberikan pendampingan dengan penuh kasih melalui pelayanan pastoral care.

3) Tujuan

a) Terselenggaranya pelayanan kesehatan secara holistic, cepat, aman, terkoordinasi dan terpadu

b) Terselenggaranya pelayanan pastoral yang sempurna beretika

4) Motto

“Orang sakit adalah sahabatku.”

## 4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan dari data hasil observasi dan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Kepala Ruangan *CaseMix* ,Petugas *Casemix*, Petugas Verifikator ,Pada Pengajuan klaim BPJS di RS Panti Waluya Kota Malang Belum memiliki prosedur tertulis tentang pengajuanklaim BPJS pasien rawat inap dan Rawat Jalan

### 4.2.1 Mengkaji Alur klaim BPJS Kesehatan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit Panti Waluya Kota Malang mengenai alur pengajuan klaim BPJS yaitu Dokumen pasien pulang dikumpulkan kelengkapannya sebagai persyaratan pengajuan klaim BPJS oleh petugas adminitrasi bangsal.Setelah itu dokumen diserahkan ke unit rekam medis bagian pemberkasan BPJS untuk diteliti kelengkapannya sebagai persyaratan pengajuan klaim BPJS.Kemudian berkas persyaratan klaim BPJS diserahkan kebagian koding untuk diberikan kode diagnosa, tindakan, pemeriksaan penunjang setelah itu petugas koding menginput pada sistem INA – CBG’S.Verifikator internal menerima berkas dan melihat kesesuain penginputan pada sistem INA – CBG’S setelah itu melakukan finalisasi pada pengajuan klaim BPJS.Verifikator eksternal memeriksa kesesuaian berkas dan penginputan pengajuan klaim BPJS jika ditemukan ketidaksesuain maka akan dikembalikan ke rumah sakit untuk dilakukan revisi setelah dinyatakan sesuai verifikator eksternal melakukan verifikasi dan purifikasi.Pihak rumah sakit menyampaikan pengajuan



dana klaim BPJS kepada cabang utama Kota Malang, setelah dana tersebut telah keluar maka bagian keuangan dari rumah sakit menerima uang tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada informan kunci dan informan utama pada tanggal 23 Maret 2022 yang menyatakan bahwa :

*Kami Petugas melakukan Tugas Kami masing-masing sesuai dengan alur yang ada atau sesuai dengan Ketentuan PKS BPJS yaitu (No.1051/KTR/VII-05/1220) dengan Rumah sakit Panti Waluya Sawahan Malang“ ( P.Cm.1)*

Menurut petunjuk teknis BPJS peraturaturan Permenkes Nomor 76 Tahun 2016 Tentang pedoman atau Penggunaan INA-CBG'S dalam Melakukan Klaim Baik Untuk Klaim Rawat Jalan Maupun Rawat Inap, telah sesuai dengan alur pengajuan klaim BPJS di rumah sakit Panti Waluya Kota Malang persamaan tersebut adalah telah diterapkannya sistem verifikasi rumah sakit oleh verifikator internal yang memverifikasi berkas pengajuan klaim BPJS sebelum dilakukan finalisasi dan dikirim kepihak verifikator eksternal BPJS dan bagian yang bertanggung atas kelengkapan berkas pengajuan klaim BPJS pasien pulang adalah bagian administrasi klaim BPJS.

Pada penelitian di rumah sakit Panti Waluya Kota Malang mengenai alur klaim BPJS yang bertugas memproses pasien pulang dan melengkapi persyaratan berkas dokumen pengajuan klaim BPJS adalah Adminitrasi bangsal. Memiliki kelebihan yaitu penerapan adminitrasi bangsal dapat meringkan beban pekerjaan perawat bangsal sehingga perawat bisa lebih fokus terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan untuk pasien rawat inap dan keuntungan selanjutnya adalah mempercepat pengumpulan berkas persyaratan yang digunakan sebagai pengajuan klaim BPJS pasien rawat inap tiap bangsal sehingga ketidaklengkapan pada berkas maupun pengisian pada berkas pengajuan klaim BPJS bisa dikendalikan oleh petugas bagian administrasi bangsal dan penerapan verifikasi rumah sakit oleh verifikator internal memiliki kelebihan yaitu penerapan Rumah Sakit dapat melakukan penyesuaian atau koreksi klaim yang tidak sesuai. .

#### 4.2.2 Mengkaji Ketepatan Waktu Penyerahan Klaim BPJS Kesehatan

Berikut Tabel Mengenai Ketepatan Waktu Pengiriman Klaim Rawat Jalan Khususnya Obygn , IGD, fisioterapi, Hemodialisis Rumah sakit Panti Waluya sawahan Malang Pada Bulan Januari Sampai dengan Mei.

Tabel 4.1 Rekap 5 Bulan Klaim BPJS Pasien Rawat Jalan

TABEL REKAP 5 BULAN KLAIM BPJS PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG								
BULAN	RJ	OBG	IGD	FIS	HD	TOTAL	Hari Terlambat	Kirim BPJS
1	516	2	12	148	1004	1682	6 hari	16/2/21
2	514	10	15	160	914	1613	Tepat	10/3/21
3	590	8	11	214	1104	1927	Tepat	9/3/21
4	555	10	13	241	1061	1880	10 Hari	20/5/21
5	520	15	8	164	1053	1760	2 Hari	12/6/21

*Sumber* : hasil observasi 2022

Berdasarkan Pengiriman Klaim BPJS Rawat Jalan Pada Bulan Januari – Mei adanya Keterlambatan Pada Bulan Januari , April ,dan Mei melewati batas pengiriman klaim BPJS Rawat Jalan yang Seharusnya dikirimkan Pada Tanggal 10 Bulan Berikutnya Keterlamabatan terjadi pada Bulan Januari melampaui 6 Hari , April 10 Hari , Mei 2 Hari .

Tabel 4.2 Rekap 5 Bulan Klaim BPJS Pasien Rawat Inap

<b>TABEL REKAP 5 BULAN KLAIM BPJS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG 2022</b>					
<b>BULAN</b>	<b>Kelas</b>			<b>TOTAL</b>	<b>Kirim BPJS</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		
1	53	74	79	206	16/2/21
2	54	60	93	207	10/3/21
3	67	76	92	235	11/3/21
4	60	71	82	213	20/5/21
5	61	49	109	219	9/6/21

Sumber Observasi 2022

Pengiriman Klaim Rawat Inap Bulan Januari-April Semua Mengalami Keterlambatan Pengiriman yaitu pada bulan Januari Pengiriman Melampaui 6 hari, Bulan Maret 1 hari , Bulan April 10 Hari .

Sesuai dengan Hasil wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2022 Menyatakan bahwa: “ Pengiriman melebihi *deadline* dikarenakan Bulan Januari 2021 keterlambatan pengiriman dikarekan masih ada berkas rawat inap yang belum di isi oleh DPJP Bulan April 2021 keterlambatan pengiriman dikarekan mengerjakan klaim percepatan Covid-19 bulan pelayanan Januari s.d April 2021”(P.Cm.1)

BPJS Kesehatan akan membayar kepada FKTL dengan sistem paket INA CBG's dan di luar paket INA CBG's dengan ketentuan sebagai berikut: pengajuan klaim pelayanan kesehatan tingkat lanjut kepada Kantor Pelayanan BPJS sesuai regional masing-masing dilakukan oleh setiap FKTL secara kolektif setiap bulan, atas pelayanan yang sudah diberikan kepada peserta BPJS paling lambat Tanggal 10 Bulan Berikutnya



### 4.2.3 Mengkaji Prosedur di Unit Casemix Rumah Sakit Panti Waluya

#### Malang

Unit *Casemix* di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang Belum Mempunyai SOP sendiri sehingga Rumah sakit Berkerja sama dengan PKS BPJS Kesehatan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan petugas *casemix* Menyatakan Bahwa:

*“Belum ada SOP Kami Petugas melakukan Tugas Kami masing-masing sesuai dengan alur yang ada atau sesuai dengan Ketentuan PKS BPJS yaitu (No.1051/KTR/VII-05/1220) dengan Rumah sakit Panti Waluya Sawahan Malang” (P.Cm.1)*

Selain Berkerja sama dengan PKS BPJS Malang Untuk Alur dan Prosedur dilakukan sesuai dengan Petunjuk Juknis INA-CBG’S atau Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (Ina-Cbgs).

Berdasarkan Observasi yang dilakukan Peneliti di Rumah Sakit Panti Waluya Malang Meskipun Sudah Ada kerjasama dengan PKS BPJS Malang dan Menerapkan sesuai kebijakan Permenkes akan Tetapi Lebih baik jika Mempunyai SOP dan Pedoman sendiri dikarenakan hal ini dapat Mempermudah dalam pelaksanaan Klaim BPJS dan lebih Terstruktur lagi sesuai dengan yang ada di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

### 4.2.4 Mengkaji Penyebab Keterlambatan Klaim BPJS Kesehatan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rumah Sakit Panti Waluya Kota Malang penyebab keterlambatan Berdasarkan Hasil Observasi dan wawancara Pada Tanggal 23 Maret 2022 Yaitu Informan Menyatakan:

*“Pengiriman melebihi deadline dikarenakan : Bulan Januari 2021 keterlambatan pengiriman dikarekan masih ada berkas rawat inap yang belum di isi oleh DPJP ,Bulan April 2021 keterlambatan pengiriman dikarekan mengerjakan klaim percepatan Covid-19 bulan pelayanan Januari s.d April 2021” . P.Cm.1*

#### a. Dokter DPJP

Pengisian Resume Medis oleh dokter penanggung jawab pasien yang tidak lengkap selain itu terdapat lembar Resume medis atau Berkas yang belum ditanda tangani Oleh dokter DPJP dan Ada Berkas Rawat Inap Yang

belum di isi Oleh DPJP .

b. Pemberkasan BPJS

SEP ( Surat Egibiltas Pasien ) tidak bisa diterbitkan dikarenakan pasien terlambat membayar iuran BPJS, Berkas persyaratan pengajuan sering mengalami ketidak lengkapan.

- 1) Berkas persyaratan pengajuan klaim BPJS yang sering mengalami ketidaklengkapan dari admin bangsal meliputi : vedika atau RM 1 / 7.1, laporan operasi, hasil pemeriksaan penunjang, sticker tranfusi, kronologi, identitas bayi, foto copy Kartu keluarga.
- 2) SEP ( Surat Egibilitas Peserta ) pasien tidak bisa diterbitkan dikarenakan pasien terlambat membayar iuran BPJS akan tetapi SEP ( Surat Egibilitas Peserta ) akan diterbitkan ketika pasien atau keluarga pasien sudah melunasi pembayaran ke pihak BPJS setempat.

c. Verifikator

Ketidaktepatan penentuan diagnosa utama dengan diagnosa sekunder yang diberikan oleh Dokter penanggung jawab pasien, verifikator eksternal BPJS sering mengembalikan kepada verifikator internal dengan kasus revisi yang sama seperti bulan sebelumnya, Kesalahan saat melakukan penginputan sistem Ina – Cbgs sebelum dilakukan finalisasi.

d. Rumah sakit pada unit rekam medis

Belum ditetapkannya kebijakan pengendalian berkas persyaratan tentang pengajuan klaim BPJS.

#### **4.2.5 Mengkaji Kelengkapan Dokumen yang Digunakan Dalam Pengajuan Klaim BPJS**

Kelengkapan Dokumen yang Digunakan Dalam Pengajuan Klaim BPJS Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Panti Waluya Kota Malang mengenai Kelengkapan Dokumen yang digunakan dalam Pengajuan Klaim BPJS Rawat Jalan yaitu Meliputi SEP (Surat Elegibilitas Peserta), Eclaim INA-CBG, Lembar Verifikasi Casemix, Lembar Bukti Pelayanan Pasien, Resep (jika ada), Hasil penunjang (Lab dan Radiologi) jika ada, Kwitansi Rawat Jalan,

Surat Kontrol, Surat Rujukan dari FKTP / FKRTL, Surat Rujukan Internal (jika ada), Sedangkan Untuk Kelengkapan Klaim BPJS Rawat Inap yaitu SEP (Surat Elegibilitas Peserta), Eclaim INA-CBG, Lembar Verifikasi Casemix, Lembar Bukti Pelayanan Pasien, Ringkasan Pasien Pulang (Resume Medis), Assesmen IGD (jika masuk dari IGD), Assesmen Medis Awal Rawat Inap, CPPT (jika diperlukan), Laporan operasi (jika ada), Hasil pemeriksaan penunjang (Lab dan Radiologi), Rekening Rawat Inap, Berkas pendukung klaim (jika ada) (contoh : surat kronologi kejadian, surat penjaminan dari Jasaraharja, dll) Berdasarkan Hasil Wawancara pada Petugas *Casemix* Menyatakan Bahwa:

*“ Untuk Kelengkapan Berkas Kami Sesuaikan dengan yang diminta BPJS Kesehatan Rawat Jalan dan Rawat Inap sama Hanya yang membedakan Beberapa Berkas saja” (P.Cm.1)*

Menurut petunjuk teknis verifikasi klaim oleh BPJS mengenai Kelengkapan dokumen yang digunakan dalam pengajuan klaim BPJS di rumah sakit Panti Waluya Kota Malang telah sesuai dengan petunjuk teknis verifikasi klaim BPJS mengenai kelengkapan dokumen yang digunakan dalam pengajuan klaim BPJS menggunakan soft copy INA – CBG’S sebagai salah satu berkas persyaratan klaim BPJS.

Pada penelitian di rumah sakit Panti Waluya Kota Malang mengenai Kelengkapan dokumen salinan INA – CBG’S yang digunakan dalam pengajuan klaim BPJS memiliki kelebihan dalam kelengkapan dokumen pengajuan klaim BPJS dapat mempertegas diagnosa, tindakan, pemeriksaan penunjang, dan pemberian obat yang telah diberikan kepada pasien sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh sistem BPJS.

Berdasarkan dari data hasil observasi yang telah dilakukan dan dari hasil wawancara terhadap Petugas *Casemix*, petugas pemberkasaan BPJS, Verifikator Internal. Ketidak lengkapan dokumen yaitu :

1. Resume Medis
2. Laporan Operasi
3. RM 1

Berdasarkan dokumen yang sering mengalami keterlambatan meliputi ;

1. Laporan operasi,
2. Hasil laboratorium
3. Sticker tranfusi
4. kronologi kejadian
5. Identitas bayi
6. Foto Kopi KK, KTP

