



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah tempat pelayanan kesehatan lanjutan yang mempunyai peran strategis dalam peningkatan derajat kesehatan sehingga harus mampu memberikan pelayanan bermutu, profesional dan terjangkau bagi masyarakat. Sebagai rujukan Rumah Sakit mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan bersifat penyembuhan, perawatan, pemulihan, pengobatan, serta pendidikan dan pelatihan (Arwati, 2016). Pemerintah Indonesia mempunyai program sebagai salah satu upaya peningkatan derajat kesehatan yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai pada awal tahun 2014 yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan JKN.

Program JKN ini membuat RS hanya dapat melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisistik atau sub spesialisistik (PMK No. 59 Tahun 2014). Sejak implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan, sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan, tetapi bagi Rumah Sakit merupakan tantangan tersendiri dalam pengelolaan klaim dan audit. Audit klaim BPJS yang dilaksanakan mempunyai tujuan yaitu memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebenaran data klaim yang diajukan oleh Rumah Sakit.

Periode tahun 2023-2024 jumlah audit klaim yang dilakukan Verifikator BPJS dan berujung pada koreksi pembayaran kepada Rumah Sakit mengalami peningkatan. Studi pendahuluan oleh Hosizah dkk (2024), di RS

Mitra Paramedika terdapat pending klaim sebanyak 12,6% dari 3.024 pengajuan klaim. RS Nur Hidayah Bantul mengalami pending 7,1% dari 2.369 pengajuan klaim. RS PKU Muhammadiyah Bantul 19,6% berkas pending dari 2.140 berkas pengajuan klaim. Pada tempat penelitian masalah klaim BPJS yang dialami periode Januari s/d November tahun 2024 pending klaim 23%, audit klaim 56%, gagal klaim 2%, *fraud* 19%, *dispute* 0%. Penyebab dilakukannya audit adalah ketidaksesuaian hasil pemeriksaan penunjang dengan diagnosa, kesalahan koding baik diagnosa maupun intervensi, ketidak lengkapan berkas klaim (laporan operasi, hasil pemeriksaan PA), ketidaksesuaian pengajuan pelayanan RS Khusus, tindakan bayi esensial klaim include klaim Ibu, ketidaksesuaian tindakan dengan dengan tatalaksana PNPK (Panduan Nasional Pelayanan Kedokteran), ketidaksesuaian indikasi medis pasien rawat inap, data pemeriksaan fisik tidak mendukung diagnosa klaim.

Pendingan klaim yang diinformasikan oleh BPJS kepada Rumah Sakit dikarenakan adanya ketidaksesuaian tagihan klaim dengan Buku Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBGs edisi 2 BPJS Kesehatan. Pengembalian pembayaran kepada BPJS kasus pending verif dan audit pasca klaim dapat mengganggu *cashflow* Rumah Sakit sehingga dapat mengakibatkan menurunkan profitabilitas Rumah Sakit. Penurunan ini mengakibatkan perubahan finansial yang signifikan, terutama bagi Rumah Sakit yang sebagian besar pembayaran klaim BPJS sebagai sumber pendapatan utama. Selain itu, masih rendahnya tingkat kepatuhan terhadap prosedur administrasi dan kurangnya pemahaman tentang dinamika regulasi audit

memperparah kondisi tersebut. Dalam kurun waktu bulan Juni s/d September 2024 (paska audit klaim BPJS) Rumah Sakit mengalami penurunan profitabilitas.

Hasil penelitian Muhammad Saiful Hakim (2015) diketahui bahwa dalam kondisi normal pasien BPJS Kesehatan memberikan keuntungan yang lebih besar daripada pasien umum dimana pasien BPJS Kesehatan berkontribusi pada profit sebesar Rp 2.538.173/pasien sedangkan pasien umum berkontribusi sebesar 1.093.166/pasien. Kondisi ini menyoroti adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi profitabilitas rumah sakit setelah bekerjasama dengan BPJS dan realitas di lapangan. Rumah Sakit diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja keuangan, namun justru menghadapi ketidakstabilan finansial. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajerial yang efektif dan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan ini.

Prespektif islam kepemimpinan merupakan kegiatan menuntun, membimbing, memandu, dan menunjukkan jalan yang diridhoi Allah SWT. Kegiatan itu bermaksud, untuk menumbuh-kembangkan kemampuan orang-orang yang dipimpinnya dalam mengerjakan usahanya untuk mencapai ridho Allah SWT di dunia maupun di akhirat nanti. Karakteristik dari kepemimpinan islam menurut Al-Quran dan Hadits yaitu seperti tasamuh (amanah, musyawarah. habluminannas, uswatun hassanah, kolaborasi akal dan qalb). Karakter-karakter seperti ini yang sebaiknya dimiliki para pemimpin dalam sebuah organisasi, sebuah karakter yang dapat

menumbuhkan kekuatan bagi organisasi untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Menurut Caniago (2010) didalam ajaran islam kita tidak diajarkan untuk bersaing dalam bentuk kekuasaan namun selalu diajarkan bagaimana jika kelak kita menjadi seorang pemimpin kita harus menjalankan kepemimpinan secara islami. Kepemimpinan islami menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk diterapkan dalam konteks ini karena dengan pendekatan islami lebih mudah diterima oleh karyawan. Kepemimpinan islami menekankan prinsip-prinsip keadilan, amanah, musyawarah, dan transparansi dalam pengambilan keputusan serta pengelolaan organisasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan kepemimpinan islami dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui penguatan nilai-nilai integritas dan motivasi kerja yang tinggi (Ahmad & Ogunsola, 2011; Hassan et al., 2018). Selain itu, pendekatan ini mampu menciptakan budaya kerja yang harmonis dan produktif, yang berpotensi meningkatkan profitabilitas rumah sakit secara berkelanjutan.

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan model kepemimpinan islami direktur sebagai strategi peningkatan kinerja karyawan dan profitabilitas Rumah Sakit pasca audit klaim BPJS. Melalui pendekatan ini, diharapkan rumah sakit mampu mengelola tantangan finansial dan administratif dengan lebih baik, serta memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul.

1. 2 Kajian Masalah

Audit klaim BPJS memunculkan berbagai temuan yang memaksa Rumah Sakit untuk melakukan perbaikan sistem, efisiensi operasional, dan pengelolaan keuangan. Namun, tidak sedikit Rumah Sakit menghadapi kendala dalam menyesuaikan proses operasionalnya pasca audit tersebut. Masalah yang dihadapi Rumah Sakit berdasarkan studi pendahuluan pada bulan November 2024 meliputi:

1. Penurunan hasil kerja (klaim pending maupun gagal) akibat dari :
 - a. Perubahan regulasi klaim BPJS yang sangat dinamis dan berlaku mundur.
 - b. Mutu kelengkapan pengisian rekam medis kurang dari 40% (standar 100%)
 - c. Belum adanya tim khusus menanggapi klaim BPJS (Tim Casemix)
 - d. Petugas Verifikator merangkap sebagai Menager Pelayanan Pasien
 - e. Proses pengajuan klaim mendekati batas waktu yang ditentukan BPJS
 - f. Data hasil pemeriksaan pasien tidak mendukung diagnose yang akan diajukan
 - g. Ketidaksesuaian resume medis dengan data pemeriksaan pasien
 - h. Hasil pemeriksaan penunjang tidak mendukung klaim diagnosa pasien
2. Penurunan profitabilitas akibat pembatasan klaim yang disetujui dan audit pasca klaim.

3. Belum sepenuhnya melaksanakan nilai-nilai islam dalam pengelolaan administrasi dan integritas data .

Berdasarkan kajian teori yang dilakukan oleh Yulianti (2022) menunjukkan bahwa audit klaim BPJS sering kali terfokus pada kelemahan dalam sistem pengelolaan administrasi dan dokumentasi rekam medis pasien. Bila masalah ini tidak segera tindaklanjuti, Rumah Sakit akan mengalami penurunan pendapatan dan berpotensi kehilangan kepercayaan dari pasien serta mitra BPJS. Selain itu juga akan berisiko mengalami stagnasi dalam pengembangan pelayanan dan menurunnya daya saing di sektor layanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Qarni (2019) mengindikasikan bahwa manajemen berbasis nilai-nilai islami dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan ini dengan memperbaiki tata kelola dan budaya organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi penerapan model kepemimpinan islami dalam meningkatkan kinerja dan profitabilitas Rumah Sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Audit klaim BPJS merupakan salah satu tantangan utama bagi rumah sakit dalam memastikan keberlanjutan layanan kesehatan dan stabilitas finansial. Studi pendahuluan menunjukkan beberapa permasalahan dalam pengelolaan klaim BPJS yang berkontribusi pada penurunan kinerja dan profitabilitas rumah sakit, antara lain:

1. Apakah model kepemimpinan Islami sudah diterapkan di Rumah Sakit pasca audit klaim?
2. Bagaimana kinerja Karyawan di Rumah Sakit pasca audit klaim BPJS?

3. Apakah profitabilitas terpengaruh pasca audit klaim BPJS?
4. Adakah pengaruh model kepemimpinan Islami terhadap kinerja karyawan dan profitabilitas pasca audit klaim BPJS?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh model kepemimpinan Islami terhadap kinerja karyawan dan profitabilitas Rumah Sakit pasca audit klaim BPJS.

1.4.2 Tujuan Khusus

- 1 Mengidentifikasi model kepemimpinan Islami pasca audit klaim BPJS.
- 2 Mengidentifikasi kinerja karyawan pasca audit klaim BPJS.
- 3 Mengidentifikasi profitabilitas pasca audit klaim BPJS.
- 4 Menganalisa pengaruh model kepemimpinan Islami terhadap kinerja karyawan dan profitabilitas di Rumah Sakit pasca audit klaim BPJS.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan :

1. kontribusi dalam pengembangan teori kepemimpinan Islami di bidang administrasi rumah sakit, khususnya dalam konteks peningkatan kinerja Karyawan dan profitabilitas pasca audit klaim BPJS.
2. hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan modul atau model implementasi kepemimpinan Islami di Rumah Sakit.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1 Memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam menerapkan prinsip kepemimpinan Islami untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.
- 2 Membantu rumah sakit dalam memperkuat sistem tata kelola dan dokumentasi untuk menghadapi audit klaim BPJS secara lebih baik.
- 3 Memberikan panduan praktis untuk meningkatkan kinerja Karyawan dan profitabilitas melalui pendekatan yang berbasis nilai-nilai Islami, sehingga berkontribusi pada kesejahteraan umat.
- 4 Penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit serta memberikan solusi yang aplikatif dan berkelanjutan dalam pengelolaan Rumah Sakit berbasis nilai-nilai Islami.

