

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penunjang utama dalam membangun keberhasilan sebuah organisasi. Hal ini tentunya membutuhkan perhatian khusus untuk mengelola sumber daya manusia dalam mencari keunggulan kompetitif yang dapat mengelola perilaku dan hasil dari kinerja karyawannya (Naharuddin et al., 2025). Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan terwujud jika para karyawan mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing (Sabka, 2020).

Pemerintah Indonesia menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada awal tahun 2014, seiring dengan berkembangnya sistem jaminan sosial kesehatan di Indonesia, yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu komponen penting dalam kelancaran program ini adalah proses klaim yang dilakukan oleh rumah sakit sebagai penyedia layanan. Prosedur administratif klaim BPJS kesehatan melibatkan petugas rumah sakit untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kinerja petugas rumah sakit dalam mengelola klaim BPJS Kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kelancaran proses klaim, akurasi pembayaran, dan kepuasan pasien (Santiasih, 2021).

Kinerja karyawan diukur dari proses klaim pending, jika kinerja karyawan baik maka klaim pending akan berkurang atau bahkan tidak ada. Begitupun sebaliknya jika kinerja karyawan kurang optimal maka klaim pending akan meningkat. Kejadian tersebut di dukung dengan data pada provinsi Jawa Timur, pada tahun 2021 kasus klaim pending meningkat 3%, pada tahun 2022 di semester II klaim pending meningkat 18,3% kesalahan pada kasus koding diagnosa, pada tahun 2023 kasus koding diagnosa sebesar 20,5%, sedangkan pada tahun 2024 secara umum meningkat sebesar 20-25% (Pudji Umbaran, 2025), kasus pending tersebut jika tidak segera ditangani dengan baik dan benar akan berakibat terjadinya sengketa. Pada tahun 2024 terdapat 12.000 kasus sengketa pembayaran rawat inap dan rawat jalan (Persi Jatim, 2024).

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto dari bulan September sampai November 2024 diketahui terdapat kasus klaim dikembalikan yang menyebabkan pending klaim. Pada bulan September berkas klaim yang dikembalikan sebanyak 70 (20,6%) berkas dari 339 berkas yang diajukan, bulan Oktober berkas klaim yang dikembalikan 78 (21,6%) berkas dari 360 berkas yang diajukan, dan bulan November berkas klaim yang dikembalikan sebanyak 85 (22,3%) berkas dari 380 berkas yang diajukan. Oleh karena itu diperlukan manajemen yang baik dalam pengajuan klaim BPJS Kesehatan.

Hasil wawancara sebelumnya dengan petugas casemix di rumah sakit kamar medika, penyebab klaim yang dikembalikan oleh BPJS kesehatan adalah berkas persyaratan belum lengkap seperti kronologi pasien tidak ada, petugas lupa belum input data pasien ke SIM RS karena permasalahan software pada

saat jam pelayanan, tidak adanya penunjang hasil laborat, DPJP belum menuliskan resum, penulisan coding yang tidak sesuai dengan resum dan regulasi BPJS kesehatan itu sendiri. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firsia Olivia Susan, Septo Pawelas Arso dan Putri Asmita Wigati (2016) menunjukkan kendala administrasi klaim JKN antara lain: banyak pasien yang kurang memahami persyaratan untuk memperoleh pelayanan dengan JKN, kurangnya jumlah petugas, tidak adanya diklat untuk petugas, keterbatasan sarana untuk menunjang kelengkapan dokumen klaim, software bermasalah saat jam pelayanan, tidak adanya SOP khusus pelayanan pasien JKN, tidak semua petugas mengecek ulang dokumen klaim, tidak adanya indikator keberhasilan, monitoring dan evaluasi untuk menilai kinerja petugas.

Pentingnya peran petugas rumah sakit dalam proses klaim BPJS Kesehatan, dalam menjaga dan meningkatkan kinerja agar proses klaim berjalan dengan lancar. Kinerja petugas yang tidak optimal menyebabkan proses verifikasi data menjadi bermasalah. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Robbins (2006) dalam Arochman & Damayanti (2022) terdiri dari *Ability, Motivation, Opportunity*. Faktor ini sering berkaitan dan menentukan sejauh mana petugas rumah sakit dapat melaksanakan tugas mereka dengan efektif dan efisien. Menurut Gibson et al (2012) kinerja dipengaruhi oleh faktor individu terdiri dari kemampuan, keterampilan, latar belakang, kebudayaan, keluarga, demografis, kondisi lingkungan, sarana dan prasarana, kemampuan dan keterampilan meliputi mental dan fisik. Latar belakang meliputi umur, etnis dan jenis kelamin.

Penelitian motivasi kerja, (Ancok & Sanmustari, 2015) menyimpulkan

peranan motivasi dalam kinerja, perusahaan yang mempunyai kemampuan memotivasi karyawannya akan membuat para karyawan selalu mengikuti arahan dan tujuan yang ada di perusahaan. Motivasi adalah suatu pendorong yang mempengaruhi tindakan seseorang untuk mendapatkan sesuatu dan mencapai tujuan tertentu, karyawan dengan motivasi tinggi umumnya mengedepankan semangat kerja yang tinggi, produktivitas yang optimal, serta dedikasi yang kuat terhadap tugas yang diberikan, *Opportunity* (peluang) pencapaian atau prestasi yang ditunjukkan oleh individu di tempat kerja dapat membuka peluang lebih besar untuk mendapatkan kesempatan yang lebih baik, yaitu berupa promosi atau tugas yang lebih menantang. Faktor *Opportunity* sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang tepat dapat membantu organisasi dalam mengenali dan memanfaatkan peluang. Organisasi dengan tenaga kerja yang terampil lebih cepat beradaptasi dengan perubahan dan berinovasi (Kotler dan Keller, 2016). Sebaliknya *Ability* (kemampuan) karyawan yang tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. kemampuan yang memadai akan memungkinkan petugas untuk mengatasi tantangan dalam menjalankan tugas (Snell dalam Chandra, 2019). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana ketiga faktor ini dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam proses klaim BPJS Kesehatan.

Dampak dari kinerja petugas yang kurang optimal seperti, pengembalian berkas klaim yang berimplikasi signifikan pada berbagai aspek operasional, seperti petugas rekam medis harus melakukan verifikasi ulang terhadap berkas yang dikembalikan, karena kesalahan dapat berdampak pada keuangan rumah sakit. Pengembalian berkas klaim tidak hanya berdampak pada

aspek administratif, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Proses verifikasi ulang yang memakan waktu dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian klaim, sehingga pasien atau pihak ketiga yang menanggung biaya perawatan harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan reimbursement. Dokumentasi medis yang tidak lengkap atau tidak akurat dapat menimbulkan masalah hukum di kemudian hari dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan (M. K. M. Wirajaya and V. F. C. Rettobjaan, 2021).

Agar tidak terjadi penundaan pembayaran karena pending klaim oleh BPJS Kesehatan yang berakibat pada arus keuangan dan bertambahnya beban kerja petugas Rumah Sakit, salah satu upaya yang dilakukan yakni dengan meningkatkan kapasitas kinerja yaitu peningkatan kemampuan karyawan dilakukan dengan cara memberikan pelatihan, *training in house*, kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh unit bagian kerja maupun individu karyawannya. Memotivasi karyawan dengan memberikan *reward* dan *punishment* menurut penelitian (metariani and Heryanda, 2021) bahwa pemberian *reward* atau kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, memberikan peluang dan kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk mengikuti promosi jabatan dan mutasi, proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang ketat dengan melihat indikator penentu keberhasilan seorang pegawai (Panaha, aeros dan Rogahang, 2022).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis pengaruh faktor *Ability*, *Motivation*, *Opportunity* terhadap kinerja petugas rumah sakit dalam klaim

BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh faktor *Ability* berdasarkan pengetahuan, kemampuan kerja, keterampilan terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto ?
2. Apakah ada pengaruh faktor *Motivation* berdasarkan *achievement, recognition, advancement, work it self, responsibility* terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto ?
3. Apakah ada pengaruh faktor *Opportunity* berdasarkan ketersediaan posisi, kemampuan perusahaan, peluang perubahan, promosi terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto ?
4. Apakah ada pengaruh faktor *Ability, Motivation, Opportunity* terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja petugas rumah sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor *Ability* berdasarkan pengetahuan, kemampuan kerja, keterampilan terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.
- b. Mengidentifikasi faktor *Motivation* berdasarkan achievement, recognition, advancement, work it self, responsibility terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.
- c. Mengidentifikasi faktor *Opportunity* berdasarkan ketersediaan posisi, kemampuan perusahaan, peluang perubahan, promosi terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di RS Kamar Medika Kota Mojokerto.
- d. Mengidentifikasi faktor kinerja berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, efisiensi dan kemandirian terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.
- e. Menganalisis pengaruh faktor *Ability* berdasarkan pengetahuan, kemampuan kerja, keterampilan terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.
- f. Menganalisis pengaruh faktor *Motivation* achievement, recognition, advancement, work it self, responsibility terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.

- g. Menganalisis pengaruh faktor *Opportunity* ketersediaan posisi, kemampuan perusahaan, peluang perubahan, promosi terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di RS Kamar Medika Kota Mojokerto.
- h. Menganalisis pengaruh faktor *Ability, Motivation, Opportunity* terhadap kinerja petugas Rumah Sakit dalam klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kamar Medika Kota Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis Penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas rumah sakit dalam sistem klaim BPJS Kesehatan. Dengan memfokuskan pada faktor *Ability, Motivation, Opportunity* penelitian ini dapat memperkaya teori manajemen SDM terkait pengelolaan kinerja di Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi manajemen rumah sakit dalam merancang prosedur kerja dan mendorong kerjasama yang lebih baik antar unit yang terlibat dalam klaim BPJS, seperti unit administrasi, unit rekam medis, unit pendaftaran serta mengembangkan sistem klaim BPJS yang lebih efisien dan efektif.

E. Keaslian Penelitian

Berikut penelitian-penelitian sebelumnya yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	<i>High Performance Work System</i> (HPWS) dan Dampaknya Terhadap <i>Performance</i>	Penelitian ini merupakan penelitian <i>kuantitatif</i> , menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang dengan sampel 100 orang.	Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa HPWS mampu mempengaruhi kinerja, dan <i>Ability</i> . Selanjutnya <i>motivasi</i> terbukti mampu mendorong peningkatan kinerja, dan berhasil memediasi pengaruh HPWS terhadap kinerja. Sedangkan <i>Ability</i> ternyata gagal meningkatkan kinerja dan tidak berhasil memediasi pengaruh HPWS terhadap kinerja..	Penelitian ini merupakan penelitian <i>kuantitatif</i> , menggunakan data primer
2	Hubungan Kelengkapan Resume Medis dengan ketepatan waktu pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di Rsud Arjawinangun Tahun 2024	Penelitian ini adalah penelitian <i>kuantitatif</i> dengan desain <i>cross sectional</i> , pengumpulan data melalui telaah dokumen dengan teknik random sampling	Analisis univariat dan bivariat menggunakan uji <i>Chi Square</i> . Dari 296 sample dokumen rekam medis rawat inap pada bulan januari 2024 menunjukkan bahwa: Rata-rata kelengkapan pengisian resume medis yang lengkap 205 (69%) dan tidak lengkap 91 (31%), pengembalian rekam medis yang tepat waktu 26.4 (26.4%) dan tidak tepat waktu 218 (73.6%). Hasil dari uji <i>Chi Square</i> didapatkan <i>P value</i> $0,672 > 0,05$.	Penelitian ini menggunakan penelitian <i>kuantitatif</i> dengan desain <i>cross sectional</i>
3	Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Terjadinya Pending Klaim BPJS	Metode Penelitian : Penelitian <i>observasional</i> dan dimasukkan ke dalam	Hasil Penelitian : Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada	Penelitian <i>observasional</i> dan dimasukkan ke

	Kesehatan Pasien Rawat inap Periode Desember 2023 di RSUD Kardinah Kota Tegal.	desain penelitian studi kasus yang tertanam dalam desain penelitian analitik metode kuantitatif. Sampel penelitian adalah berkas rekam medis pasien rawat inap periode Desember 2023 di RSUD Kardinah Kota Tegal	hubungan antara ketidaklengkapan berkas rekam medis dengan klaim BPJS Kesehatan ($p\text{-value} = 0,593$), dan ada hubungan antara kurang tepatnya <i>coding</i> , kurangnya pemeriksaan penunjang, kurangnya <i>evidence</i> terapi dengan klaim BPJS Kesehatan ($p\text{-value} = 0,001$).	dalam desain penelitian studi kasus
4	Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi Tahun 2024	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian Berdasarkan hasil analisis univariat diperoleh motivasi kerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dengan kategori baik, dengan persentase sebesar 81,68% (107 orang) dan sebanyak 18,32% (24 orang) mempunyai motivasi kurang.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode <i>cross sectional</i>
5	Analisis Pengaruh Faktor Dukungan Organisasi, Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim di Rumah Sakit Amanda Group, 2022	Metode penelitian menggunakan design kausalitas dengan menggunakan <i>cross section</i> study dengan responden 42 orang petugas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh secara bersama sama dukungan organisasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja petugas klaim, dan adanya pengaruh paling besar adalah dukungan organisasi	Metode penelitian menggunakan design kausalitas dengan menggunakan <i>cross section</i> study
6	Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Dengan Perilaku Pengisian Rekam	Metodologi Penelitian: penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> study	Hasil Penelitian: dari hasil penelitian ditemukan pengetahuan dan sikap	Metodologi Penelitian: penelitian kuantitatif analitik

	Media Elektronik Oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan Dalam Pelayanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Hermina Jatinegara, 2024		berpengaruh terhadap perilaku DPJP dalam implementasi RME di RS Hermina Jatinegara dengan p-value variabel pengetahuan 0.03 dan p-value variabel sikap 0.003. Dari hasil telaah 258 dokumen rekam medis didapatkan 56% resume medis tidak lengkap	dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>
7	Strategi Model AMO (<i>Ability, Motivation, Opportunities</i>) Dalam Menghadapi Industri 4.0 Pada PODTV Indonesia	Penelitian ini menggunakan <i>kualitatif deskriptif</i> , dengan melakukan wawancara kepada pihak PODTV Indonesia, serta melakukan observasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PODTV melaksanakan model AMO, terbukti dari beberapa hal yang diungkapkan, seperti menghargai inovasi, berusaha mengambil kolaborasi dengan pihak lain, dan sebagainya	Hasil Penelitian ini menggunakan <i>kualitatif deskriptif</i>