



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Klaim Rawat Jalan Asuransi Kesehatan Peserta PT. B di Jakarta Selatan Tahun 2022

¹Fini Fajrini, ²Meti Brendha Juhazty, ³Noor Latifah, ⁴Triana Srisantyorini, ⁵Nurmalia Lusida, ⁶Nur Romdhona, ⁷Dihartawan, ⁸Puspa Nujulla

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeudeu, Ciputat, Tangerang Selatan, 15419

Email: fini.fajrini@umj.ac.id

ABSTRAK

Salah satu perusahaan asuransi swasta Allianz menjelaskan bahwa selama periode Januari sampai Juni 2018, angka klaim paling banyak provinsi DKI Jakarta dengan total klaim 808 Klaim. Tujuan penelitian untuk Diketahui gambaran dan hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi klaim rawat jalan asuransi kesehatan peserta PT. B. Desain yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *crosssectional* menggunakan data sekunder. Sampel penelitian ini peserta PT. B sebanyak 200 peserta dengan total jumlah klaim 632. Analisis dengan chi square $\alpha=0,05$ pada usia peserta asuransi Dewasa melakukan klaim rawat jalan. Hasil uji statistik ada hubungan usia dengan klaim rawat jalan (p-value 0,004) dan keikutsertaan asuransi kesehatan (p-value 0,027) tidak ada hubungan jenis kelamin, plan benefit dan diagnosa dengan klaim rawat jalan. Faktor yang berhubungan dengan klaim rawat jalan adalah usia dan keikutsertaan asuransi. Diagnosa yang paling sering dilakukan klaim rawat jalan adalah Coronavirus infection sesuai dengan kondisi kesehatan Indonesia saat ini yang masih berusaha melawan pandemi COVID-19.

Kata kunci: klaim rawat jalan, asuransi kesehatan, diagnosa.

ABSTRACT

One of the private insurance companies Allianz explained that during the period from January to June 2018, the highest number of claims was in the DKI Jakarta province with a total of 808 claims. The aim of the study is to know the description and relationship of the factors that influence health insurance outpatient claims for PT. B. The design used is descriptive analytic with a cross-sectional approach using secondary data. The sample of this research is PT. B as many as 200 participants with a total number of claims of 632. Analysis with chi square $\alpha = 0.05$ at the age of insurance participants Adults make outpatient claims. Statistical test results showed that there was a relationship between age and outpatient claims (p-value 0.004) and health insurance participation (p-value 0.027). There was no relationship between gender, plan benefits and diagnoses with outpatient claims. Factors related to outpatient claims are age and insurance coverage. The most frequent diagnosis for outpatient claims is the Coronavirus infection in accordance with the current state of Indonesia's health which is still struggling to fight the COVID-19 pandemic.

Keywords: outpatient claims, health insurance, diagnoses.

Pendahuluan

Hidup sehat adalah hak yang paling mendasar dan prasyarat seorang bisa berfungsi normal¹. Fungsi normal seseorang adalah tumbuh kembang, bermain ketika bayi sampai usia sekolah, belajar ketika usia sekolah, hidup sehat. Bencana sakit sapat datang setiap saat. Bencana sakit kecil seperti pilek dan “masuk angin” dapat diatasi dengan mudah. Bencana sakit besar dapat menyebabkan rakyat menjual harta benda, masuk ke dalam kehidupan miskin dan bahkan mati”dibuang” oleh Rumah Sakit².

Berdasarkan hasil riset Inventure Indonesia bersama Alvara Research Center pada November 2020, 78,7% responden setuju bahwa salah satu dampak pandemi, seseorang harus memiliki asuransi baik asuransi jiwa ataupun asuransi kesehatan³. Hal ini tergambarkan pada akumulasi premi asuransi kesehatan tahun 2021 yang mengalami peningkatan. Peningkatan akumulasi premi industri asuransi kesehatan yaitu pada Mei tahun 2021 mencapai Rp. 9.53 triliun atau meningkat sebesar 7,5% dari bulan Mei tahun sebelumnya tahun 2020 sebesar Rp. 8,86 triliun⁴.

Klaim asuransi kesehatan berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) telah diberikan kepada lebih dari 3 juta tertanggung penerima manfaat asuransi dengan total biaya mencapai Rp. 3.32 triliun pada tahap I tahun 2022 atau secara persentase meningkat sebesar 28,3% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang mencapai Rp. 2.59 triliun. Peningkatan angka klaim pada tahap I tahun 2022 ini bahkan bisa dikatakan lebih tinggi bila dibandingkan

dengan jumlah klaim kesehatan pada tahap I tahun 2020 yang hanya mencapai Rp. 2.98 triliun⁵.

Salah satu perusahaan asuransi swasta Allianz menjelaskan bahwa selama periode Januari sampai Juni 2018, beberapa kota dengan jumlah klaim asuransi paling banyak diantaranya, kota Jawa Barat pada urutan ketiga dengan jumlah klaim 413 klaim, pada urutan kedua Sumatera utara sebanyak 445 klaim, dan paling banyak klaim yaitu provinsi DKI Jakarta dengan total klaim 808 Klaim⁶.

Data Pemprov DKI Jakarta pada tahun 2018 menjelaskan bahwa berdasarkan kabupaten atau kota berikut adalah presentase jaminan kesehatan yang diterima dari perusahaan atau kantor, di Kepulauan seribu belum ada data terkait peserta jaminan kesehatan dari Perusahaan atau kantor, Daerah Jakarta barat sebesar 0,93% masyarakat memiliki jaminan kesehatan dari Perusahaan atau kantor, dan Daerah Jakarta selatan sebagai pusat perkantoran dengan persentase 4,51% masyarakat memiliki jaminan kesehatan dari Perusahaan atau kantor⁷.

Berdasarkan data diatas peneliti memilih PT. B yang berlokasi di Jakarta selatan sebagai lokasi penelitian. PT. B adalah salah satu perusahaan di Daerah Jakarta Selatan yang memberikan jaminan atau manfaat asuransi kesehatan pada karyawannya. Penelitian terkait klaim asuransi kesehatan belum pernah dilakukan pada PT. B sebelumnya. Berdasarkan data pengajuan klaim rawat jalan oleh PT. B pada bulan Januari tahun 2021 adalah sebanyak 126 jumlah pengajuan klaim rawat jalan, dan pada februari 2021 sebanyak 113 total klaim,

pada Desember 2021 terjadi peningkatan yang cukup signifikan sebesar 140 total pengajuan klaim. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dilakukan penelitian terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi klaim rawat jalan peserta asuransi kesehatan PT. B di Jakarta selatan tahun 2022.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik pendekatan *crosssectional* kuantitatif menggunakan data sekunder. Penelitian dilakukan di PT. B bagian *Case Management Departement* yang berlokasi di Kuningan Barat, Jakarta Selatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh peserta yang melakukan klaim rawat jalan pada periode 01 Januari 2022 – 31 Maret 2022 dengan total 632 klaim rawat jalan yang dilakukan oleh 200 peserta asuransi. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah menggunakan observasi non partisipasi. Cara pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah dengan mengambil data dari sistem komputerisasi yang digunakan oleh divisi *Case Management Department* dalam bentuk *Microsoft Excel for Windows*. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan komputer dengan *Microsoft Excel for Windows* dan dilakukan Uji statistik *chi-square*. Penelitian ini menghormati hak dan martabat, privasi, keadilan dan kesamaan perlakuan. Penelitian ini menggunakan data sekunder atas persetujuan dari HRD perusahaan dengan informasi sampel dan nama Perusahaan tempat dilakukan penelitian disamarkan.

Kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah, kriteria inklusi yaitu peserta asuransi kesehatan yang tidak melakukan klaim rawat jalan pada periode penelitian dan kriteria eksklusinya yaitu peserta asuransi kesehatan yang tidak melakukan klaim rawat jalan pada periode penelitian.

Analisis pada penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik dengan dua tahap, yaitu analisis univariat untuk mengetahui distribusi variabel dependen (klaim rawat jalan) dan variabel independen (Usia, Jenis Kelamin, Keikutsertaan dalam asuransi, *Plan benefit* dan Diagnosa) dan yang kedua adalah analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis bivariat dilakukan dengan uji *chi-square* (X^2). Penelitian ini telah melewati uji kaji etik dengan nomor etik No.10.640.B/KEPK-FKMUMJ/VIII/2022 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Hasil

Berdasarkan tabel 1 Sebagian besar usia peserta asuransi yang melakukan klaim rawat jalan adalah dewasa sebanyak 72,5% dan laki-laki yaitu sebanyak 53,5%. Klaim rawat jalan lebih banyak dilakukan oleh keluarga daripada karyawan yaitu 54,5% dan memiliki *plan benefit* standar sebanyak 66%. Diagnosa yang sering dialami peserta asuransi kesehatan adalah *Coronavirus Infection Unspecified* sebanyak 18,5%, kemudian *Acute Upper Respiratory Infection Unspecified* sebanyak 17% dan sisa diagnosa lain dengan persentase lebih sedikit.

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian

No	Variabel	Frekuensi	%
1	Usia		
	Anak-Anak	55	27,5
	Dewasa	145	72,5
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	107	53,5
	Perempuan	93	46,5
3	Keikutsertaan Asuransi Kesehatan		
	Karyawan	91	45,5
	Keluarga	109	54,5
4	Plan Benefit	132	66
	Plan Standar		
	Plan V IP	68	34
5	Diagnosa		
	Coronavirus infection unspecified	37	18,5
	Acute upper respiratory infection	34	17
	Penyakit lain	129	64,5
6	Klaim Rawat Jalan		
	Klaim rawat jalan ≤ 3 kali	48	24
	Klaim rawat jalan > 3 kali	152	76

Sebanyak 24% peserta asuransi kesehatan melakukan klaim rawat jalan kurang dari 3 kali selama periode penelitian, sedangkan 76% peserta lainnya melakukan klaim rawat jalan > 3 kali. Hasil uji statistik pada variabel usia didapatkan *p-value* 0,004 yang berarti terdapat hubungan antara usia dengan klaim rawat jalan. Selain itu, diperoleh hasil OR sebesar 4,216 yang artinya peserta berusia 0-19 tahun berpeluang melakukan klaim rawat jalan 4,216 kali dibandingkan usia ≥ 20 tahun.

Hasil uji statistik pada variabel jenis kelamin diperoleh *p-value* 0,695 dengan menggunakan alpha (α) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan klaim rawat jalan.

Selanjutnya, hasil uji statistik pada variabel keikutsertaan asuransi kesehatan diperoleh *p-value* 0,027 dengan

menggunakan alpha (α) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara keikutsertaan asuransi kesehatan dengan klaim rawat jalan. Dari uji statistik diperoleh OR yaitu 0,451 yang artinya adalah peserta yang berstatus sebagai keluarga akan berpeluang melakukan klaim rawat jalan 0,451 kali dibandingkan dengan peserta yang berstatus sebagai karyawan.

Hasil uji statistik variabel *plan benefit* diperoleh *p-value* 0,266 dengan menggunakan alpha (α) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara *plan benefit* dengan klaim rawat jalan. Hasil uji statistik pada variabel diagnosa diperoleh *p-value* 0,519 dengan menggunakan alpha (α) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara diagnosa dengan klaim rawat jalan.

Tabel 2 Analisis Bivariat

Variabel	Kategori	Klaim Rawat Jalan						P-Value	OR (95% CI)
		>3 kali		≤ 3 kali		Total			
		n	%	n	%	n	%		
Usia	< 20 tahun	50	90,9	5	9,1	55	100	0,004	4,216
	≥ 20 tahun	102	70,3	43	29,7	145	100		
Jenis Kelamin	Laki-laki	82	77,6	24	22,4	107	100	0,695	1,203
	Perempuan	69	74,2	24	25,8	93	100		
Keikutsertaan Asuransi Kesehatan	Keluarga	90	82,6	19	17,4	109	100	0,027	0,451
	Karyawan	62	68,1	29	31,9	91	100		
Plan Benefit	Plan Standar	104	78,8	28	21,2	132	100	0,266	1,548
	Plan VIP	48	70,6	20	29,4	68	100		
Diagnosa	Diagnosa Sering	137	77	41	23	178	100	0,519	1,559
	Diagnosa Jarang	15	68,2	7	31,8	22	100		

Pembahasan

Dari uji statistik didapatkan informasi bahwa ada hubungan signifikan antara usia dengan perilaku pemanfaatan pelayanan klaim rawat jalan. Berdasarkan teori dalam penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem kekebalan orang dewasa kurang berkembang virus dibandingkan dengan sistem kekebalan anak-anak⁸. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hippy pada 2012 yang menyatakan ada hubungan antara usia dengan perilaku pemanfaatan pelayanan klaim rawat jalan⁹. Dari pembahasan tersebut disimpulkan bahwa ada hubungan usia dengan klaim rawat jalan.

Hasil uji statistik diperoleh bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan perilaku pemanfaatan pelayanan klaim rawat jalan. Tidak ada teori terkait hubungan antara jenis kelamin dan tingkat kesehatan seseorang. Namun hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan rawat jalan¹⁰⁻¹². Dari pembahasan tersebut disimpulkan bahwa

tidak ada hubungan jenis kelamin dengan klaim rawat jalan.

Hasil uji statistik diperoleh bahwa ada hubungan yang signifikan antara keikutsertaan asuransi kesehatan dengan klaim rawat jalan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hippy pada 2012 yang menyatakan ada hubungan antara keikutsertaan atau status kepesertaan dengan perilaku pemanfaatan pelayanan klaim rawat jalan⁹. Dari pembahasan tersebut disimpulkan bahwa ada hubungan status keikutsertaan dalam asuransi dengan klaim rawat jalan⁹.

Hasil uji statistik diperoleh bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara plan benefit dengan klaim rawat jalan. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi permintaan penderita terhadap pelayanan kesehatan adalah ekonomi antara lain seperti pendapatan. Tingkat plan benefit yang diterima seseorang dalam asuransi dipengaruhi kemampuan beli atau tingkat pendapatan¹³. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi dan Hidayat (2017)

bahwa ada hubungan antara *Plan benefit* dengan klaim rawat jalan¹⁴. Dari pembahasan tersebut disimpulkan bahwa tidak ada hubungan *plan benefit* dengan klaim rawat jalan.

Diagnosa yang banyak dialami peserta asuransi kesehatan adalah *Coronavirus infection unspecified*. Hal ini karena kondisi Indonesia saat ini yang masih berjuang melawan pandemi COVID-19. Pada Januari 2022 angka kasus COVID-19 yaitu 90,650 kasus sehingga besar kemungkinan peserta asuransi kesehatan melakukan klaim rawat jalan dengan diagnosa *Coronavirus infection unspecified*. Hasil uji statistik diperoleh bahwa tidak ada hubungan signifikan antara diagnosa dengan perilaku klaim rawat jalan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara diagnosa penyakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan¹⁵⁻¹⁷. Dari pembahasan tersebut disimpulkan bahwa tidak ada hubungan diagnosa dengan klaim rawat jalan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa dari beberapa faktor-faktor yang menjadi variabel independen dari penelitian ini terdapat hubungan terhadap klaim rawat jalan peserta asuransi kesehatan PT.B. Faktor-faktor yang mempengaruhi klaim rawat jalan asuransi kesehatan peserta PT. B di Jakarta tahun 2022 adalah usia dan keikutsertaan dalam asuransi dengan *p value* 0,004 dan 0,027. Temuan

lainnya dari penelitian ini adalah bahwa diagnosa yang banyak dialami peserta asuransi kesehatan adalah *Coronavirus infection unspecified*.

Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat menganalisis kembali tingkat klaim rawat jalan PT. B pada periode polis berikutnya agar dapat melihat trend kenaikan atau penurunan tingkat pemanfaatan klaim rawat jalan sebagai bentuk pengalihan biaya kesehatan dan agar menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan untuk penelitian-penelitian yang baik lagi kedepannya.

Daftar Pustaka

1. Sulistiarini S-. Hubungan Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan Pada Masyarakat Kelurahan Ujung. *J PROMKES*. 2018;6(1):12.
2. Rao ND, Min J. Decent Living Standards: Material Prerequisites for Human Wellbeing. *Soc Indic Res*. 2018;138(1):225–44.
3. Bayu DJ. Asuransi Jiwa Semakin Dianggap Penting saat Pandemi Corona [Internet]. Katadata Media Network. 2020. Available from: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/18/asuransi-jiwa-semakin-dianggap-penting-saat-pandemi-corona>
4. Otoritas Jasa Keuangan Indonesia. Statistik Perasuransian (Insurance Statistics) [Internet]. 2022. Available from: <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Documents/Pages/Statistik-Perasuransian-2021/Statistik>

- Perasuransian Indonesia 2021.pdf
5. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. Jumlah Tertanggung Tumbuh 18,1%, Industri Asuransi Jiwa Melindungi 75,45 Juta Masyarakat Indonesia di Kuartal I-2022 [Internet]. 2022. Available from: <https://aaji.or.id/NewsEvent/jumlah-tertanggung-tumbuh-industri-asuransi-jiwa-melindungi-7545-juta-masyarakat-indonesia-di-kuartal-i-2022>
 6. Allianz. 2021 Annual Report : Protecting Lives, Securing Growth. 2021.
 7. Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Survei Program Jaminan Kesehatan dan Layanan Kesehatan Masyarakat di DKI Jakarta Tahun 2019. 2019.
 8. Dong Y, Dong Y, Mo X, Hu Y, Qi X, Jiang F, et al. Epidemiology of COVID-19 among children in China. *Pediatrics*. 2020;145(6):1–10.
 9. Hippy TR. Gambaran karakteristik peserta PT X yang menggunakan pelayanan rawat jalan produk asuransi XYZ. Universitas Indonesia; 2013.
 10. Merryani E. Oroh SR, Linnie Pondaag. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. *J Keperawatan UNSRAT*. 2014;2(2):113452.
 11. Sihaloho & Irma. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *J Perspekt*. 2017;4(4):519.
 12. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Kesehat Masy*. 2017;2(1):9–14.
 13. Wellay T, Gebreslassie M, Mesele M, Gebretinsae H, Ayele B, Tewelde A, et al. Demand for health care service and associated factors among patients in the community of Tsegedie District, Northern Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. 2018;18(697):1–9.
 14. Dewi FM, Hidayat B. Analisis Praktik Koordinasi Manfaat (Coodination of Benefit) Layanan Rawat Inap di Indonesia. *J Ekon Kesehat Indones*. 2017;2(2):89–98.
 15. Wahyuni NS. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur 2012. Skripsi. Universitas Indonesia; 2011.
 16. Apriyanti D. Analisis Hubungan Kelengkapan Pengisian Resume Medis Terhadap Kesesuaian Standar Tarif INA-CBG's Instalasi Rawat Inap Teratai RSUP Fatmawati Jakarta Analysis of Correlation of Medical Record Fulfilling and INA-CBG'S costing at Teratai Inpatient Instalatio. *J Arsi [Internet]*. 2016;2(3):10. Available

from:

<https://journal.fkm.ui.ac.id/arsip/article/view/2201>

17. Famel R. Analisis Faktor-Faktor Yang

Berhubungan Dengan Keterlambatan
Klaim BPJS Di RSUD Sijunjung. *J
Mirai Manag.* 2023;8(2):254–61.