

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kesehatan

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis [UU no 36 tahun 2009], sementara pengertian kesehatan menurut WHO dalam piagam Ottawa tahun 1986 adalah konsep positif menekankan sumber daya sosial dan pribadi, serta kemampuan fisik.

2.2. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [Permenkes nomor 72 tahun 2016]. Dalam melaksanakan kegiatannya rumah sakit menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Semua kegiatan dilaksanakan secara terpadu untuk menghasilkan pelayanan yang paripurna.

2.2.1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan masing-masing berinteraksi satu sama lain.

Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang pesat harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu. Pada hakikatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan fungsi yang dimaksud bermakna tanggung jawab yang

merupakan tanggung jawab pemerintah dalam upaya meningkatkan taraf kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat [PERMENKES RI no 341 / MENKES / PER / III / 2010]

2.2.2. Tujuan Penyelenggaraan Rumah Sakit

Pengaturan penyelenggaraan rumah sakit bertujuan

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia rumah sakit
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit

2.2.3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, sedangkan dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

2.2.4. Jenis Rumah Sakit dan Pengelolaannya

Rumah Sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya menurut UU no 44 Tahun 2009 pasal 19 :

1. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus
2. Rumah sakit umum sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit
3. Rumah sakit khusus sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, kekhususan lainnya

Sedangkan pengelolaan rumah sakit menurut pasal 20 :

1. Berdasarkan pengelolaannya rumah sakit dapat dibagi menjadi rumah sakit *public* dan rumah sakit *privat*
2. Rumah sakit *public* sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba
3. Rumah sakit *public* yang dikelola pemerintah dan pemerintah daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .
4. Rumah sakit *public* yang dikelola pemerintah dan pemerintah daerah dimaksud pada ayat (2) tidak dapat dialihkan menjadi rumah sakit *privat*

2.2.5. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut UU no 99 tahun 2004 pasal 24 dijelaskan bahwa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan. Klasifikasi rumah sakit umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

1. Rumah Sakit Umum kelas A
2. Rumah Sakit Umum kelas B
3. Rumah Sakit Umum kelas C

4. Rumah Sakit Umum kelas D

Klasifikasi Rumah Sakit Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat [1] terdiri atas:

1. Rumah Sakit Khusus kelas A
2. Rumah Sakit Khusus kelas B
3. Rumah Sakit Khusus kelas C

Ketentuan lebih lanjut mengenai klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri. Pada pasal 7 ayat 1 UU no 44 tahun 2009 dijelaskan bahwa rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian dan peralatan. Menurut Pasal 15 UU no 44 tahun 2009 dijelaskan bahwa persyaratan kefarmasian sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan alat kesehatan yang bermutu, bermanfaat, aman, dan terjangkau.

Pelayanan sediaan farmasi di rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan kefarmasian. Pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi dan bahan habis pakai di rumah sakit harus dilakukan oleh Instalasi Farmasi sistem satu pintu. Berdasarkan harga perbekalan farmasi pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus wajar dan berpatokan pada harga patokan yang ditetapkan pemerintah. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan kefarmasian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Menteri.

Rumah Sakit ' X ' adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di kota Bandung yang memberikan pelayanan terhadap peserta asuransi perusahaan, salah satunya adalah asuransi kesehatan. Dalam Karya Ilmiah ini diteliti terhadap salah satu asuransi kesehatan yang bekerjasama dengan Rumah Sakit ' X ' yaitu asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* karena asuransi kesehatan ini merupakan salah satu asuransi favorit berbagai perusahaan di kota Bandung baik dilihat dari segi biaya, fasilitas pelayanan ataupun cara pengklaimannya.

2.3. Asuransi

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung,

dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya. Pengertian asuransi diatas disebut asuransi sukarela. Selain asuransi sukarela juga dikenal asuransi wajib atau sosial, dimana keberadaannya bersifat wajib berdasarkan peraturan perundang-undangan [Suryono A, 2008]

Pengertian asuransi menurut Pasal 246 KUHD dan Pasal 1 (1) UU No.2/1992 merupakan perjanjian antara tertanggung dengan penanggung, sehingga berlaku syarat-syarat sahnya perjanjian dan asas-asas hukum perjanjian yang melahirkan asuransi sukarela. [Suyono A,2008]

2.4. Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan (Askes) adalah asuransi yang diobjekkan kepada jiwa seseorang. Tujuan asuransi kesehatan adalah memeralihkan resiko biaya sakit dari tertanggung kepada penanggung, sehingga kewajiban penanggung adalah memberikan biaya atau pelayanan perawatan kesehatan kepada tertanggung apabila sakit. Menurut Sulastomo, sistem asuransi kesehatan bertujuan untuk melindungi masyarakat dari kesulitan ekonomi dalam pembiayaan pelayanan kesehatan. [Suryono A, 2008]. Atau pengertian lain asuransi yang memberikan proteksi perlindungan kesehatan hingga tertanggung berusia 80 tahun atau hingga tanggungan anak berusia 25 tahun [<https://duwitmu.com>>asuransi]

Membicarakan tentang asuransi kesehatan pasti bukan hal yang asing bagi yang bekerja di perkantoran atau instansi pemerintah, tetapi sebelum mengikuti layanan asuransi kesehatan ini, ada baiknya untuk mengetahui macam- macam atau jenis asuransi kesehatan yang ada di Indonesia. Beda macam asuransi kesehatan beda juga produk asuransi yang akan kita dapat. [[https:// duwitmu.com](https://duwitmu.com)>asuransi]. Beberapa contoh asuransi kesehatan yang ada di Rumah Sakit ‘ X ‘ adalah :

1. Frudensial\

2. Admedika *Payor*
3. Telkom
4. *Micare*
5. Mandiri *Inhealth*

2.4.1. Asuransi Mandiri *Inhealth*

Mandiri *Inhealth* adalah asuransi komersial yang berada di bawah naungan perusahaan PT Asuransi Jiwa *Inhealth* Indonesia dengan kepemilikan saham oleh Bank Mandiri, Kimia Farma, dan PT Asuransi Jasa Indonesia yang bekerjasama langsung dengan BPJS Kesehatan. Produk asuransi Mandiri *Inhealth* terdiri dari asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* yang tersedia untuk individu dan grup.

Produk - produk Asuransi *Inhealth* antara lain :

1. Mandiri *Inhealth Manage Care* yaitu produk asuransi kesehatan kumpulan atau dikhususkan bagi perusahaan yang ingin mengasuransikan karyawannya.
2. Mandiri *Inhealth In Demnity* yaitu program asuransi karyawan akan tetapi perbedaanya yaitu pada manfaatnya, *manage care* lebih berat ke perawatan rawat jalan, rawat inap saja sementara *In Demnity* memiliki manfaat yang lebih luas.

[<https://mandiriinhealth.co.id>]

Asuransi Mandiri *Inhealth* khususnya asuransi kesehatan memiliki rekanan rumah sakit yang cukup luas salah satunya adalah Rumah Sakit ” X “ Kota Bandung. Dalam menjalin kerjasama dengan rekanan (*provider*), Asuransi Mandiri *Inhealth* mengeluarkan peraturan - peraturan dan persyaratan-persyaratan yang harus ditaati dan dipenuhi antara kedua belah pihak yang tertuang di dalam PKS (Perjanjian Kerjasama) yang sudah disetujui kedua belah pihak.

Salah satu dari isi PKS tersebut antara lain mengenai SOP obat-obatan seperti:

1. Embalage adalah biaya proses pelayanan dari setiap obat yang diresepkan terdiri dari obat jadi maupun obat racikan yang biayanya diatur di dalam Formularium Obat *Inhealth* yang berlaku

2. Faktor pelayanan adalah faktor pengalih harga obat yang diberikan terhadap harga obat yang diresepkan yang mana faktor pelayanan diatur dalam Formularium Obat Inhealth yang berlaku
3. Formularium Obat Inhealth (FOI) adalah daftar obat yang digunakan oleh pihak pertama yang disusun berdasarkan item obat melalui kesepakatan kerjasama dengan perusahaan farmasi untuk memenuhi kebutuhan persesep-an obat bagi peserta dengan prinsip *Evidence Best Medicine, Patient Safety* dan indikasi yang disetujui oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan harus dipergunakan dokter dalam peresepan bagi peserta asuransi Inhealth
4. Formularium Rumah Sakit adalah obat yang pengadaannya dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan peresepan obat oleh rumah sakit dan diresepkan oleh dokter di rumah sakit tersebut. [PKS RS dan IF RS MC COB FER : 03 2017]

Cara klaim Asuransi *Inhealth* dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu : *Cash Less Reimbursemen* dan klaim meninggal dunia atau cacat total serta penarikan dana saat masa asuransi berakhir. Prosedur klaim adalah sebagai berikut :

1. Klaim asuransi kesehatan *Cash Less Mandiri Inhealth*
 - a. Tunjukkan kartu asuransi kesehatan Mandiri Inhealth
 - b. Petugas akan menggesekkan kartu
 - c. Anda sudah bisa mendapatkan pelayanan perawatan dari rumah sakit atau Klinik
2. Klaim asuransi kesehatan reimbursement Mandiri Inhealth
 - a. Siapkan dokumen yang diminta oleh pihak perusahaan asuransi biasanya tagihan rumah sakit, resume medis dan lain-lain
 - b. Anda dapat memberikan kepada HRD atau langsung submit ke pihak perusahaan *Inhealth*
3. Klaim Asuransi Jiwa Mandiri *Inhealth*

Dalam hal asuransi jiwa biasanya anda perlu menyiapkan dokumen berikut ini jika ingin menarik dana saat masa asuransi berakhir

 - a. Mengisi formulir permintaan pembayaran manfaat asuransi atau klaim asuransi jiwa Mandiri obat

- b. Polis Asuransi Mandiri *Inhealth* yang berlaku
- c. Surat Kuasa (apabila dikuasakan sementara itu bagi tertanggung yang meninggal dunia maka ahli waris dapat menyiapkan dokumen berikut untuk melakukan klaim asuransi Mandiri *Inhealth*) :
 - i. Mengisi formulir klaim dari Mandiri *Inhealth* pastikan berasal dari PT Asuransi Jiwa *Inhealth* Indonesia
 - ii. Surat Keterangan Dokter sebab meninggal dunia
 - iii. Surat Keterangan meninggal dunia dari Kelurahan sesuai dengan domisili tertanggung maupun pihak berwenang
 - iv. Surat Keterangan Autopsi atau Visum apabila diperlukan
 - v. Apabila tertanggung meninggal dunia di luar negeri maka minta surat keterangan meninggal dunia dari pihak berwenang yang kemudian dilegalisir oleh konsulat jenderal RI setempat [<https://lifepal.com>]

2.5. Pengadaan Obat FOI

Pengadaan adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kegiatan operasional yang telah ditetapkan dalam fungsi perencanaan. Metode pengadaan obat yang selama ini dilakukan pada Rumah Sakit “ X “ kota Bandung dilakukan secara *e-purchasing* dan manual berdasarkan peraturan menteri kesehatan No 63 tahun 2014. Pengadaan obat dilakukan melalui *e-purchasing* secara *e-catalog* tetapi apabila mengalami kendala operasional dari aplikasi (*offline*) pembelian dapat dilakukan secara manual langsung kepada industri farmasi yang tercantum dalam *e-catalog* [CHRISTINE E, 2008 , Evaluasi Perencanaan dan Pengadaan Obat]

Dalam pengadaan obat FOI, Rumah Saki “ X “ kota Bandung ini memesan kepada distributor yang sudah bekerjasama dengan Mandiri *Inhealth* menggunakan SIMO (Sistem Informasi Managemen Obat) dalam prosedur kerjanya. Untuk menjamin pengadaan obat bagi peserta Mandiri *Inhealth*, maka perusahaan farmasi, distributor obat dan Apotek/IFRS harus menyediakan obat FOI sesuai kebutuhan peserta Mandiri *Inhealth*. Untuk mengoptimalkan pelayanan obat peserta Mandiri *Inhealth* dan Apotek / IFRS membuat rencana kebutuhan obat (RKO) FOI, meliputi jenis obat, jumlah obat, dan teknis pemesanan obat FOI. Rencana kebutuhan obat FOI tersebut dikoordinasikan dengan distributor setempat agar dapat

dipenuhi sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Rencana kebutuhan obat di-*review* secara periodik untuk melihat kesesuaian antara kebutuhan dengan pemakaian peserta Mandiri *Inhealth*.

2.6 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi pekerjaan tersebut . Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya [Tatgathi,2014]