

Analisis Sistem Pelayanan Administrasi salam Penerimaan Pasien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Datu Pancaaitana Kabupaten Bone

Andi Mu'tiah Sari

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional, Indonesia

Alamat: Jln. Tamangapa Raya No.168 Kel. Bangkala, Kec. Manggala, Kota Makassar

Korespondensi penulis: ams@tritunas.ac.id

Abstract. *The implementation of management system in health services is common as an attempt to improve the quality. In Indonesia, the most commonly used health insurance is the service issued by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial or BPJS (Social Security Administration) that collaborates with many hospitals such as Datu Pancaaitana Regional Public Hospital in Bone Regency. This research uses qualitative approach with a case study as the research design. The research data are obtained through in-depth interviews with The Head of Medical Records Department, some staffs of the administrative service as well as patients of BPJS users in the Emergency Unit. In addition to that, this research collects its research data through field observations and a review of related previous studies. The findings reveal that the hospital management applies the following strategies in the division of administrative services: (1) planning through trainings and workshops provided for the human resources as well as the formulation of RUK and RPK; (2) organising through trainings involving a number of institutions within Datu Pancaaitana Regional Public Hospital in Bone Regency; (3) actuating through an execution of administrative services for BPJS users; (4) controlling through supervision facilitated by the hospital management; (5) evaluating that addresses the process of human resources quality promotion through databased information trainings. In conclusion, the findings of this research are hoped to provide insights that can be useful for the hospital management specifically the emergency unit to improve their performance in providing services for BPJS users. They can start by assessing the development and training, program execution and evaluation aspects as well as by improving the facilities and infrastructure.*

Keywords: *Administrative service system, BPJS patients, Emergency Unit*

Abstrak. Penerapan sistem manajemen sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan bukanlah suatu hal baru. Jenis asuransi kesehatan yang saat ini dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS dengan melayani kerjasama di beberapa rumah sakit salah satunya RSUD Datu Pancaaitana Bone. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada Kepala Bagian Administrasi Rekam Medik, Staf pelayanan administrasi dan pasien pengguna jasa BPJS di ruang IGD. Selain wawancara, pengumpulan data juga dilakukan dengan observasi yaitu meninjau langsung lokasi penelitian serta melakukan studi dokumentasi dengan menelaah hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur yang diterapkan pihak manajemen rumah sakit khususnya di divisi administrasi meliputi: (1) planning yaitu pemberian pelatihan kepada sumber daya manusia rumah sakit, Penyusunan RUK dan RPK (2) organizing, yaitu proses pengorganisasian dengan pelatihan melibatkan banyak instansi dalam RSUD Datu Pancaaitana, (3) actuating yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS. (4) controlling, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajemen rumah, dan (5) evaluating, yaitu proses peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kemampuan dalam manajemen informasi pelanggan berbasis data. Diharapkan penelitian ini mampu meningkatkan kinerja manajemen rumah sakit khususnya unit administrasi IGD dalam penerimaan pasien BPJS dengan menilai aspek pengembangan dan pelatihan pelaksanaan evaluasi kegiatan serta penambahan sarana dan prasarana yang memadai

Kata kunci : *Sistem Pelayanan Administrasi, Pasien BPJS, Ruang IG*

1. LATAR BELAKANG

Asuransi kesehatan mengurangi risiko masyarakat menanggung biaya kesehatan dari kantong sendiri out of pocket, dalam jumlah yang sulit diprediksi dan kadang-kadang memerlukan biaya yang sangat besar. Untuk itu diperlukan suatu jaminan dalam bentuk asuransi kesehatan karena peserta membayar premi dengan besaran tetap. Dengan demikian

pembiayaan kesehatan ditanggung bersama secara gotong royong oleh keseluruhan peserta, sehingga tidak memberatkan secara orang per orang.

Berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh pihak penyelenggara JKN masih belum mampu membujuk masyarakat Indonesia dalam memiliki BPJS secara menyeluruh, saat ini masih terdapat 40, 59 % penduduk yang tidak memiliki jaminan kesehatan. (BPJS, 2017: 124)

Pada tahun 2017, provinsi Sulawesi-Selatan menjadi salah satu provinsi yang presentase penduduknya memiliki BPJS Kesehatan paling tinggi se-Indonesia untuk daerah perkotaan dengan 61,98 % diikuti oleh Jaminan kesehatan lainnya seperti Jamkesda sebanyak 9,79 %, asuransi swasta 1,16 %, asuransi perusahaan / kantor 3,62 %, dan hanya 26, 09 % masyarakat perkotaan yang tidak memiliki jaminan kesehatan. Di Indonesia Hasil studi Departemen Kesehatan tentang profil masalah kesehatan di Indonesia tahun 2005 menunjukkan bahwa sekitar 40,5 % penyakit yang diderita pekerja berhubungan dengan pekerjaannya, gangguan kesehatan yang dialami pekerja. Indonesia adalah salah satu negara penghasil seni tenunan terbesar di dunia khususnya dalam hal keanekaragaman hiasan. Kreasi para penenun generasi terdahulu banyak dipengaruhi unsur-unsur budaya asing akibat pengaruh hubungan perdagangan dengan negara-negara tetangga yang telah berlangsung beratus-ratus tahun yang silam. Kondisi tersebut memberikan sumbangan cukup besar bagi kekayaan keanekaragaman jenis tenunan bangsa Indonesia (Sahabuddin, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini membahas mengenai “Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sultan Daeng Radja Bulukumba.”

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem adalah suatu kumpulan yang kompleks dan saling berinteraksi apabila mereka menjadi satu kesatuan (Bennet et al, 2010:22). Selain itu, O'Brien dan Marakas (2008: 24) berpendapat bahwa sistem di definisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling terkait, dengan batas jelas, bekerja bersama untuk mencapai tujuan dengan menerima input dan menghasilkan output dalam proses transformasi terorganisir

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Sedangkan menurut Kasmir (2010: 22) Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan

kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi

Dengan demikian, sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga. Atas dasar sikap itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna. Dimana tenaga kesehatan melayani semua orang tanpa membedakan warna kulit, agama, serta status sosial.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes, RI. 2013)

Dikutip dari buku “Panduan Praktis Tentang Kepesertaan dan Pelayanan Kesehatan Yang Diselenggarakan Oleh BPJS Kesehatan Berdasarkan Regulasi Yang Sudah Terbit” oleh Lembaga BPJS Kesehatan Republik Indonesia, kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI).

Tujuan penyelenggaraan Rumah Sakit tidak lepas dari ketentuan bahwa masyarakat berhak atas kesehatan sebagaimana dirumuskan dalam berbagai ketentuan undang-undang, salah satunya dalam undang-undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Sementara itu pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, diantaranya dengan menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan, dan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit.

Pelayanan kesehatan yang diberikan 38 rumah sakit tolak ukur dari kualitas rumah sakit tersebut. Bila suatu rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan kesehatan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada kliennya, itu berarti rumah sakit tersebut telah memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian, lambat laun pada rumah sakit tersebut akan tercipta suatu citra yang positif dari masyarakatnya (Lestari, 2004).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus (case study). Studi kasus merupakan penelitian dimana peneliti menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (program, event, proses, institusi atau kelompok social) serta mengumpulkan informasi secara terinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu.

Populasi adalah informan yang dipilih melalui snowball sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, kemudian menjadi banyak hingga data yang didapat memuaskan. Untuk memperoleh informasi mengenai Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Datu Pancaitana Kab.Bone, peneliti memilih Kepala Administrasi Pelayanan Rekam Medik RSUD H. Andi Sultan Daeng Radja sebagai informan kunci dan empat orang Petugas administrasi penerima pasien BPJS. Pemilihan informan tersebut didasarkan atas pengetahuan dan keterlibatan informan dengan sistem pelayanan administrasi. Selain informan kunci dan informan biasa, peneliti juga memilih informan tambahan, yakni keluarga pasien (sebanyak 2 orang) di Instalasi Gawat Darurat dengan status layanan BPJS

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Juni 2022 di RSUD Datu Pancaitana yang terletak di Kec. Tanete Riattang Bone, Sulawesi-Selatan

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu: a. Data reduction (reduksi data) Data-data yang telah terkumpul dari lapangan dirangkum dan difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. b. Data display (penyajian data) Data yang telah direduksi selanjutnya didisplaykan, dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, table, grafik, flowchart dan sejenisnya sehingga data terorganisasikan, tersusun dalam bentuk pola hubungan untuk lebih mudah dipahami. c. Conclusion drawing/verification (penarikan kesimpulan) Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan. Dari data display kesimpulan ini akan berubah bila ditemukan bukti-bukti negative. Hasil dari data display yang selanjutnya menjadi kesimpulan yang kredibel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Perencanaan (Planning) dari Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Datu Pancaitana Bone

Dalam persiapan peningkatan kualitas sumber daya manusia ditinjau di tahap perencanaan. Pada tahap perencanaan, pihak manajemen melakukan sejumlah upaya, seperti yang dijelaskan oleh KA. Bidang Administrasi RSUD Datu Pancaitana: "*Proses awal di lingkungan kita ini variatif, dimulai dari tiap pagi kita adakan briefing sebelum mulai tugas. Kalau misalnya perencanaan utama, yah kita rapat rutin untuk bahas bagaimana kinerja sejauh ini dan masalahnya apa jadi bisa merumuskan solusi bersama.*" (SK, KA Instalasi Rekam Medik, juni 2022)

Pelatihan tidak hanya menunjang bagaimana kualitas sumber daya manusia staf administrasi rumah sakit, namun penempatan posisi serta tanggungjawab kerja staf yang sesuai bidangnya berpengaruh terhadap pelayanan administrasi rumah sakit. Key informant menjelaskan: "*Yang lebih penting dari bagaimana tanggungjawab setiap staff itu kita tempatkan semuanya sesuai dengan bidang mereka. Bidang mereka ini ditinjau dari klasifikasi yang mereka punya. Disitulah kita bantu dengan memberi fasilitas yang lengkap, kepada staf maupun pasien.*" (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Juli 2022) Selain itu, key informant menambahkan, selain memberikan pelatihan, jumlah staf yang aktif di instalasi ini juga berpengaruh terhadap kinerja dari pelayanan administrasi BPJS, ia menjelaskan: "*Jadi begini, jumlah staf untuk dibagian ini sebenarnya masih kurang. Nah karena kendala tersebut, pelayanan kita akan terhambat. Tapi sejauh ini masih bisa diatasi.*" (SK, KA Instalasi Rekam Medik, juni 2022)

Dari penjelasan key informant dan informant dalam kutipan wawancaranya dapat dimaknai jika pelatihan merupakan kegiatan wajib yang diselenggarakan oleh RSUD Datu Pancaitana terutama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Pengambilan keputusan untuk merencanakan kualitas sumber daya manusianya merupakan suatu tahap dimana pihak manajemen rumah sakit merumuskan langkah dalam mencapai tujuan rumah sakit dengan merumuskan keputusan-keputusan yang kiranya memberikan dampak positif bagi kemajuan pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS. Proses perencanaan harus disesuaikan dengan mekanisme perencanaan yang ada baik perencanaan sektoral maupun lintas sektoral melalui Musrenbang di setiap tingkatan administrasi.

Proses Pengorganisasian (Organizing) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di RSUD Datu Pancaitana Bone

Untuk pelayanan administrasi pasien di ruang IGD RSUD Datu Pancaitana Bone diketahui jika telah melakukan gabungan dari ketiga bentuk pelayanan tersebut. Key informant dalam wawancaranya menjelaskan sebagai berikut: *"Saat ini, bentuk pelayanan yang kita punya itu sudah diterapkan dengan pengarah, publikasi dan aplikasi yang dicontoh langsung dari tenaga atau staf kita. Misalnya, kita akan mengarahkan mereka melalui penyuluhan-penyuluhan, nah kemudia kita pasang banyak baliho ataupun semacam pemberitahuan mengenai alur administrasi pasien ini di wilayah-wilayah krusial seperti ruang IGD, ruang administrasi dan lobi rumah sakit. Kalau untuk perbuatan itu, kita membantu pasien ataupun keluarga pasien untuk melakukan kroscek ataupun lainnya sebagai bentuk pelayanannya."* (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Desember 2022). Pelayanan Dengan Tulisan Lebih lanjut, key informant menjelaskan bahwa proses pengarsipan data pasien bukanlah dilakukan oleh staf administrasi masing-masing unit, melainkan oleh bagian rekam medis rumah sakit. Key informant menjelaskan: *"Jadi begini, untuk memudahkan kami dalam bertugas apalagi rekam jejak pasien, maka unit yang turut membantu dan mengambil alih proses perekaman data pasien di rumah sakit ini yaitu unit rekam medik Jadi kira tuh gak kerja double job."* (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Desember 2022)

Secara umum, berdasarkan penelitian dapat diketahui jika pengorganisasian unit kerjanya sesuai dengan jobdesc yang telah ditentukan untuk menghindari dual-fungsi kegiatan di unit yang melayani pelayanan administrasi di RSUD Datu Pancaitana Bone

Proses Pelaksanaan (Actuating) Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Datu Pancaitana Bone

Hasil dari perencanaan dan pengorganisasian yang baik akan menghasilkan sesuatu positif. Maka dalam mengetahui apakah tahap perencanaan dan pengorganisasian telah sesuai di ruang IGD RSUD Datu Pancaitana Bone diberlakukan standar minimal pelayanan administrasi rumah sakit.

Dalam pelaksanaannya, penentuan target kerja menjadi panduan bagi staf untuk melaksanakan tugas sesuai kemampuan yang ada. Hasil wawancara dengan key informant mengatakan: *"Jadi kita punya target kerja tertentu yang disusun berdasarkan periodic. Hasil penyusunan ini dari rapat yang selalu kita lakukan. Tentu target kerja ini dinilai dari kemampuan SDM dan peralatan penunjang."* (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Juli 2019)

Dalam mendukung bentuk pelayanan yang sudah ada, staf dari unit ini menggunakan teknologi, informant mengatakan: *"Bagaimana yah, kalau mau bilang sistem kita sudah otomatis, tapi terkadang kita manual juga kalau sistemnya lagi masalah, misalnya kayak jaringannya mengalami koneksi buruk sedangkan pasien semakin 74 banyak. Maka mau atau tidak mau, kami terpaksa menggunakan cara manual."* (ANS, Staf Administrasi IGD, Desember 2022)

Proses pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS di ruang IGD RSUD Datu Pancaaitana Bone telah melaksana tiga jenis layanan dan dibantu oleh teknologi dimana fungsi kerja teknologi yang saat ini digunakan yaitu teknologi semi otomatis. Unit ini masih belum menerapkan teknologi otomatis sepenuhnya karena masih terdapat berbagai kendala dan hambatan. Dalam wawancara, informant menjelaskan: *"Sebenarnya untuk proses sarana sendiri itu saya nilai masih kurang, karena yah begitu, komputer yang tersedia Cuma satu terus kadang bermasalah lagi. Jadi, buat bikin kerjaan lebih cepat, harus diimbangi dengan cara manual."* (ANS, Staf Administrasi IGD, Desember 2022). Klasifikasi Jenis Layanan Sesuai Kebutuhan Pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di pelayanan administrasi berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut seperti yang dikatakan oleh informant: *"Jadi begini, kan pasien yang datang kesini itu beda-beda, ada yang bisa berbahasa Indonesia dengan baik, ada yang harus gunakan bahasa daerah. Nah kita sesuaikan dengan bahasa yang mereka gunakan supaya tidak terjadi missunderstanding antara kita sama pasien, Kalau pake bahasa Konjo yah ada staf yang bisa bantu, begitu juga bahasa bugis. Disesuaikanlah sama kebutuhan intinya."* (NM, Staf Administrasi IGD, Desember 2022)

Hasil penelitian menunjukkan jika pada proses pelayanannya manajemen beserta staf administrasi telah memberikan pelayanan sebaik mungkin, dengan bentuk verbal maupun non verbal. Pelayanan verbal bisa dimaknai dengan pemberian informasi yang lengkap, maupun pemberitahuan lainnya sedangkan pelayan non verbal bisa dilihat dari bantuan yang diberikan terhadap kelengkapan berkas pasien maupun keluarga pasien dalam pemenuhan persyaratan proses administrasi BPJS di ruang IGD RSUD Datu Pancaaitana Bone

Proses Pengawasan (Controlling) Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Datu Pancaaitana Bone

Untuk memantau proses kinerja yang dilakukan para staff dalam sistem pelayanan administrasinya, pihak manajemen melakukan pengawasan secara berkala, key informant menjelaskan: *"Buat menjaga kinerja staf, kita melakukan pengawasan dengan meninjau lapangan secara langsung, dengann rutin melakukan pendampingan kepada staf yang sedang bekerja atau dinas."* (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Desember 2022)

Faktor internal dan eksternal dalam proses kerja merupakan suatu hal yang terus

diperhatikan oleh manajemen rumah sakit, key informant mengatakan: *"Kita akan selalu memperhatikan kepuasan pasien dan tentunya kemudahan yang mereka dapatkan. Jika memang benar terdapat kesulitan atau pun pasien mengeluh mengenai sistem yang ada. Kita akan mantau lagi, dan mencari gap dari permasalahan yang ada dan memberikan pengarahan tambahan kepada staf."* (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Desember 2022)

Pada tahanan pengawasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak manajemen rumah sakit melakukan tindak pengawasan rutin dengan memberikan perhatian kepada kemudahan dan kepuasan pasien dalam pengurusan administrasinya terlebih pasien penggunaan BPJS

Proses Evaluasi (Evaluating) Sistem Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di Ruang IGD Datu Pancaitana Bone

Tahap akhir dari suatu kegiatan adalah proses evaluasi dimana meninjau setiap permasalahan yang mungkin terjadi selama tahap pelaksanaan kegiatan. Evaluasi yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit lebih menekankan pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia dalam pelaksanaannya. Proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan walaupun telah melakukan tahap perencanaan dan pengorganisasian yang matang, namun, proses input dan pelaksanaan pelayanan ini dinilai masih kurang, key informant menjelaskan: *"Bagaimana yah. Saya tidak bisa mengatakan bahwa kinerja staf kita ini berkurang. Hanya saja kita mengalami beberapa kendala dalam memberika pelayanan kepada publik, seperti jumlah komputer yang tidak banyak, sulitnya pemahaman komunikasi hingga alur penerimaan pasien yang berbeda. Staf kita saat ini jarang memberikan laporan secara tepat waktu, namun kita bisa nilai jika proses publikasi staff kita saat ini sudah bagus."* (SK, KA Instalasi Rekam Medik, Desember 2022)

Tambahan dari informant mengenai proses penerimaan pasien BPJS mereka dapat dilihat sebagai berikut: *"Sebenarnya, kami sudah mencoba memberikan yang terbaik yah bagi semuanya. Informansi juga kami berusaha menjelaskan sedetil mungkin hingga jumlah biaya inap pasien akan ditanyakan baik-baik. Saat ini, kualitas SDM kita sudah memenuhi batas sewajarnya karena laporan sudah kami usahakan tepat waktu."* (IR, Staf Administrasi IGD, Desember 2022)

Dari hasil wawancara dengan key informant dan informant dapat diketahui jika kendala akan fasilitas merupakan hambatan para staf dalam memenuhi standar pelayanan minimal mereka kepada pasien selain usaha dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dengan pasien. Secara keseluruhan, penulis menangkap bahwa pihak manajemen rumah sakit khususnya di divisi adminitrasi belum menerapkan standar pencapaian kualitas layanan yang

telah ditetapkan. Kurangnya proses evaluasi dan kritikan atas kinerja yang dilakukan oleh manajemen menjadikan bahan untuk mengevaluasi layanan yang telah diberikan berkurang

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan pada proses pelayanan administrasi pasien BPJS di ruang IGD RSUD Datu Pancaitana Bone sebagai berikut:

1. Pada lapangan, dapat dimaknai jika salah satu bentuk perencanaan yaitu pemberian pelatihan kepada sumber daya manusia rumah sakit, ini karena adanya perencanaan dalam jangka panjang demi tercapainya tujuan organisasi. Bagian dari perencanaan juga termasuk ide yang disalurkan melalui rapat rutin, dan pelaporan dari staf yang bertugas. Namun, tahap perencanaan ini belum dianggap sebagai suatu hal yang krusial oleh pihak rumah sakit, terlihat masih terbatasnya kepedulian pada kesiapan kerja baik pada tahap manajemen maupun proses eksekusi.
2. Proses pengorganisasian dengan pelatihan melibatkan banyak instansi dalam RSUD Datu Pancaitana Bone, dikarenakan tiap pelatihan memiliki materi yang berbeda tiap tahunnya sehingga unit kerja yang berbeda akan terlibat sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan.
3. Pada tahap pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS dimulai dengan penentuan penerapan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Penentuan jenis pelayanan yang akan diberikan, penggunaan prasarana dan prasarana serta pemaksimalan fungsi teknologi yang ada.
4. Proses pengawasan yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit ialah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.
5. Berdasarkan hasil penelitian bahwa penilaian selalu dilakukan untuk mengetahui bagaimana hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut. Selain itu, juga dapat mengarahkan bawahan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan benar sesuai dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan.
6. Pada tahap evaluasi ini, peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kemampuan dalam manajemen informasi pelanggan berbasis data.
7. Secara umum, hasil analisis sistem pelayanan administrasi pasien BPJS di ruang IGD RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja termasuk hal yang harus mendapatkan perhatian lebih.

Beberapa saran atau implikasi penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Intensitas pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi sebaiknya sering dilakukan kepada seluruh staff secara merata guna meningkatkan kemampuan komunikasi dengan pasien.
2. Proses evaluasi kerja sebaiknya dilakukan pada periode waktu tertentu sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas kerja.

DAFTAR REFERENSI

- Andriani, Nydia. 2012. Gambaran Manajemen Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap di Instalasi Administrasi Pasien Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2011. (Skripsi.) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Andry Fahrozy. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. (Jurnal). Samarinda. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. 2017.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2018. Info BPJS Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Badan Pusat Statistik. 2017. Statistik Kesejahteraan Rakyat. Jakarta: BPS. Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Departemen Kesehatan RI. 2005. Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Hadioetomo. 2009. Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intentions. Universitas
- Indarwati, Molina & Phan Thien Phuoc. 2018. Evaluation of Administrative Service Quality Toward JKN Patient Satisfaction. Jurnal Kesehatan
- J. Novrialdi. 2017. Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016.
- Suryanti, Netty. 2002. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lamanya Waktu Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pondok Indah. (Tesis). Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.
- Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.
- Thabrany, Hasbullah. 2015. Jaminan Kesehatan Nasional. Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tilaar, H. A. R. 2001. AGENDA Reformasi Pendidikan Nasional, Jakarta, Indonesiatara.
- Ulber, Silalahi. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama. Vivianti, Masruroh. 2015. Skripsi Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga. Surabaya