

# **Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Peserta Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon**

**Jonferdinan Saragih<sup>1</sup>, Pieter Sammy Soselisa<sup>2</sup>, Hendry Selanno<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Pattimura

Email: [jonferdinansaragih@gmail.com](mailto:jonferdinansaragih@gmail.com)

## **Abstrak**

Pelaksanaan sistem manajemen untuk peningkatan pelayanan di bidang kesehatan bukanlah sesuatu hal baru. Tipe asuransi kesehatan kala ini yang dimiliki oleh sebagian besar warga Indonesia kebanyakan bagian dari Penyelenggara Jaminan Sosial ataupun BPJS dengan melayani kerjasama di sebagian rumah sakit salah satunya RSUD Dr. M. Haulussy. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada Kepala Instalasi Gawat Darurat, Staf pelayanan administrasi sertapengguna jasa BPJS di ruang IGD. Tidak hanya wawancara, pengumpulan data juga dilakukan dengan observasi yaitu meninjau langsung lokasi penelitian dan melakukan studi dokumentasi dengan menelaah hasil penelitian terdahulu. Hasil riset menampilkan kalau faktor yang diterapkan pihak manajemen rumah sakit terkhususnya di divisi administrasi meliputi: (1) *Planing* yaitu pemberian pelatihan kepada staf administrasi yang ada di RSUD Haulussy, Penyusunan RUK dan RPK (2) *Organizing*, yaitu proses pengorganisasian dengan pelatihan mengaitkan banyak lembaga di dalam RSUD Dr. M. Haulussy (3) *Actuating* yaitu penerapan pelayanan administrasi pasien BPJS (4) *controlling*, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajemen RSUDHaulussy (5) *evaluating* yaitu proses kenaikan mutu sumber energi manusia sangat erat kaitanya dengan keahlian dalam manajemen data pelanggan berbasis informasi. Diharapkan penelitian ini mampu meningkatkan kinerja manajemen rumah sakit terkhususnya di unit administrasi IGD dalam penerimaan pasien BPJS dengan memperhitungkan aspek pengembangan serta pelatihan pelaksanaan evaluasi kegiatan serta penambahan sarana dan prasarana yang memadai.

**Kata Kunci:** Sistem Pelayanan Administrasi, Pasien BPJS, Ruang IGD

## **Abstract**

The implementation of the management system for improving services in the health sector is not something new. The type of health insurance at this time owned by most Indonesian citizens is mostly part of the social security organizer or BPJS by serving cooperation in some hospitals, one of which is RSUD Dr. M. Haulussy. The research method used in this study is a qualitative method using a case study approach. Data collection techniques were carried out with in-depth interviews with the Head of Emergency Room Installation, Administrative Service Staff and BPJS Service Users in the emergency room. Not only interviews, data collection is also carried out by observation that is directly reviewing the location of the study and conducting documentation studies by examining the results of previous studies. The results of the research show that the factors applied by the Hospital management especially in the administrative division include: (1) *Planing*, namely the provision of training to the Administration Staff in the Haulussy Regional Hospital, the preparation of RUK and RPK (2) *Organizing*, namely the Organizing Process with Training Linking Many Institutions Inside Dr. M. Haulussy (3) *Actuating*, namely the application of BPJS Passed Administration Services (4) *Controlling*, namely supervision carried out by the management of Haulussy Regional Hospital

(5) Evaluating, namely the process of increasing the quality of human energy sources is very closely related to expertise in information on information -based customer data. It is hoped that this study will be able to improve the performance of hospital management especially in the emergency room administration unit in the acceptance of BPJS patients by taking into account the aspects of development and training in the implementation of evaluation of activities and the addition of adequate facilities and infrastructure.

**Keywords:** Administrative Service System, BPJS Patients, IGD Room

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, kesehatan menjadi hal yang sangat bernilai. Berbagai usaha dilakukan untuk memenuhi standar kesehatan yang diinginkan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak.

Peningkatan kesejahteraan kesehatan masyarakat Indonesia berkaitan dengan pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Dilansir dari susenas BPS 2021 masyarakat Indonesia yang sakit berobat ke praktek dokter / bidan dan sebanyak 29,32 % (laki-laki) 33,37 % perempuan.

Pada tahun 2022, provinsi Maluku menjadi salah satu provinsi yang presentase penduduknya memiliki BPJS Kesehatan untuk daerah perkotaan dengan 81,39% dan 18,61% Yang tidak memiliki Jaminan Kesehatan nasional. Untuk daerah Kota Ambon sendiri masih menjadi kota yang memiliki Jaminan Kesehatan 77,8% dan yang tidak memiliki jaminan Kesehatan sebanyak 22,82%.

Salah satu bentuk dari terwujudnya pembangunan kesehatan yang menyeluruh yaitu digagasnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang 2 diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Undang Undang No. 24 Tahun 2011 menetapkan, Jaminan

Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JKN (Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional).

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.

Sistem kesehatan di Indonesia telah mengalami kemajuan signifikan dalam dua puluh tahun terakhir. Dari sisi keterjangkauan, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional kini telah mencapai lebih dari 82% dari total jumlah penduduk hanya dalam jangka tujuh tahun. Kepesertaan ini berkembang dari 121 juta orang pada 2014 jadi 223 juta jiwa tahun ini. Pada 2024 jumlah tersebut ditargetkan mencapai 98%.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan

menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri (Pohan, 2013). Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa

Masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tidak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Sulastomo, 2008).

Pada beberapa kasus, pelayanan di RSUD Dr. M. Haulussy masih belum maksimal. Tercatat, pada tahun 2021, terdapat indikasi rumah sakit, pemerintah daerah dan pihak BPJS Kota Ambon tidak menjalankan fungsinya secara maksimal. Adanya pelanggaran terhadap Permenkes 71/2013 mengenai hak pasien BPJS terhadap beberapa pengguna jasa ini diduga karena tidak adanya tindak tegas dan sanksi terhadap rumah sakit oleh Pemda dan pihak BPJS Kota Ambon. Masalah ini juga pernah mendapat kritik dari panca DPRD yang mengatakan masih banyaknya masalah yang di temukan pada saat mereka melakukan ON THE SPOT di RSUD Dr. M. Haulussy, seperti masalah infrastruktur, pelayanan atau tata Kelola yang kurang maksimal.

Dalam salah satu aspek loyalitas yang diterapkan, terdapat aspek prosedur pelayanan. Hal ini yang menjadi komponen yang utama bahwa loyalitas pelanggan dapat sebanding dengan kinerja yang diberikan oleh para petugas. Untuk penelitian ini, sistem pelayanan yang difokuskan yaitu sistem pelayanan administrasi dalam menerima pasien BPJS di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy Ambon.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Peserta Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. M. Haulussy Ambon".

## METODE

Jenis Penelitian Penelitian ini merupakan peneltian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Pendekatan Penelitian Pada penelitian ini menggunakan 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. Lokasi Penelitian Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon yang terletak di Jl. Dr. Kayadoe Ambon, Maluku. Instrumen pada penelitian ini yaitu human instrument, alat tulis, alat rekaman suara, alat dokumentasi gambar atau video. Teknik pengumpulan data pada penelitian dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi

## HASIL

hasil penelitian merupakan data yang diperoleh dari kegiatan wawancara dengan informan kunci dan para informan yang telah ditetapkan dalam memberikan gambaran mengenai sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy Ambon Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

Berdasarkan structural, pelayanan administrasi rumah sakit yang berjumlahkan 13 orang dapat dilihat sesuai dengan perincian struktur organisasi sebagai berikut:

**Tabel 1. Struktur Kepegawaian IGD RSUD Haulussy**

Jabatan	Nama
Kepala Bidang/Ruangan/Instalasi	Ns Liensya F. Lekatompessy S.Kep
Admministrasi Pasien	1. Elsa Angkotasan S.kep
	2. Lia Dangeubun S.KM
	3. Jesika Nanlohy S.keb
	4. Oliva S.kep
Distribusi Pasien	1. Johan leiwakabessy S.kep

## Karakteristik Informan

Tabel 2. Karakteristik Informan

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Jabatan	Status informan
1.	LL	31 Tahun	Perempuan	Kepala Instalasi Gawat Darurat	InformanKunci
2.	EA	27 Tahun	Perempuan	Staf Administrasi Pelayanan IGD	Informan Pendukung
3.	LK	28 Tahun	Laki – Laki	Staf Administrasi Pelayanan IGD	Informan Pendukung
4.	OS	27 Tahun	Perempuan	Staf Administrasi Pelayanan IGD	Informan Pendukung
5.	PA	40 Tahun	Laki-Laki	Pasien BPJS Ruang IGD	Informan Pendukung
6.	MS	38 Tahun	Perempuan	Pasien BPJS Ruang IGD	Informan Pendukung
7.	LA	47 Tahun	Perempuan	Pasien BPJS Ruang IGD	Informan Pendukung

### Pelayanan Administrasi dalam Konsep Manajemen

#### 1. Proses Perencanaan (Planning) dari Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy

Dalam menjalankan sistem pelayanan administrasi yang maksimal, maka planning merupakan elemen dasar terpenting untuk diperhatikan. Perencanaan yang matang akan menentukan bagaimana alur dan proses kerja divisi tersebut dalam memberikan pelayanan administrasinya. Dalam penerimaan pasien BPJS di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy, pihak rumah sakit melakukan tahapan planning yang cukup terstruktur dan dimulai dari elemen utama sebuah proses, yaitu sumber daya manusia dan sarana prasarana yang tersedia.

##### a. Penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam persiapan peningkatan kualitas sumber daya manusia ditinjau ditahap perencanaan. Pada tahap perencanaan, pihak manajemen melakukan sejumlah upaya, seperti yang dijelaskan oleh LL. Bidang Administrasi RSUD Dr. M. Haulussy:

*"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."* (LL, Kepala IGD, Februari 2023)

##### b. Penyusunan Anggaran Sesuai dengan RUK

Selanjutnya, pada tahap perencanaan rumah sakit, manajemen juga melakukan sejumlah upaya, seperti yang dikatakan oleh informan kunci:

*"Kalau berdasarkan program, yang jelas itu kita bikin alur kerja yang namanya Rencana Usukan Kegiatan atau RUK. Jadi disini dijelaskan apa yang mau kita bikin, apa targetnya, semacam program kerja juga tapi untuk jangka waktu yang panjang."* (LL, Kepala IGD, Februari 2023)

Dari penjelasan key informant dan informant dalam kutipan wawancaranya dapat dimaknai jika pelatihan merupakan kegiatan wajib yang diselenggarakan oleh

RSUD Dr. M. Haulussy 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.

## 2. Proses pengorganisasian (organizing) dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS di RSUD Dr. M. Haulussy

Dalam pelaksanaannya, pengorganisasian yang terstruktur akan mewujudkan alur kerja yang sistematis dimana suatu sistem terdiri dari berbagai pihak mampu bersinergi dengan baik dan sesuai tujuan organisasi. Maka sumber daya manusia melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang diterapkan. Untuk pelayanan administrasi pasien BPJS di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy, terdapat tiga bentuk pelayanan yang diterapkan, yaitu pelayanan dengan lisan, tulisan dan perbuatan. Hal tersebut akan kita urasikan dalam wawancara dengan key informant dan informant terkait.

### a. Pelayanan dengan Lisan

Untuk pelayanan administrasi pasien di ruang IGD Dr. M. Haulussy 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 pengarahannya, publikasi dan aplikasi yang dicontoh langsung dari tenaga atau staf kita. Misalnya, kita akan mengarahkan mereka melalui penyuluhan-penyuluhan, nah kemudian 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." (LL, Kepala IGD, Februari 2023)*

### b. 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." (LL, Kepala IGD, Februari 2023)*

### c. Pelayanan dengan perbuatan

Selanjutnya, informant lain juga mengatakan bahwa keterlibatan pihak ataupun unit lain sangat membantu dalam pelaksanaan dan pembagian fungsi dan tanggungjawab pasien untuk pelayanan administrasinya, ia mengungkapkan:

*"Secara jelas, kita butuh unit lain. Nah disini kita kerjasama, atau unit yang mana urusnya apa. Sesuai dengan tugas sama fungsinya. Kita bagi, kan takutnya menimbulkan tumpang tindih kerjaan." (EA, Staf Administrasi IGD, Februari 2023)*

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 Dr. M. Haulussy.

### **3. Proses pelaksanaan (Actuating) Pelayanan Administrasi Pasien BPJS di IGD RSUD Dr. M. Haulussy**

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

#### **a. Penentuan target kerja**

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 banyak. Maka mau atau tidak mau, kami terpaksa menggunakan cara manual." (OS, Staf Administrasi IGD, Februari 2023)*

#### **b. Pemanfaatan Teknologi**

Untuk proses kerja yang efektif, maka staf administrasi menggunakan teknologi otomatis dalam penerimaan pasien BPJS, ia menjelaskan:

*"Kita sudah make komputer disini, walaupun kadang eror. Tapi karena alurnya serta sistem penggunaan BPJS dan umum berbeda, maka mengharuskan kami untuk menggunakan teknologi secaa otomatis." (LK, Staf Administrasi IGD, Februari 2023)*

#### **c. 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 informan:

*"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." (OS, Staf Administrasi IGD, Februari 2023)*

### **4. Proses Pengawasan (controlling) Pelayanan Administrasi Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. M. Haulussy**

#### **a. Pengawasan yang dilakukan secara berkala**

Untuk memantau proses kinerja yang dilakukan para staff dalam sistem pelayanan administrasinya, pihak manajemen melakukan pengawasan secara berkala, key informan menjelaskan:

*"Buat menjaga kinerja staf, kita melakukan pengawasan dengan meninjau lapangan secara langsung, dengann rutin melakukan pendampingan kepada staf yang sedang bekerja atau dinas." (LL, Kepala IGD, Februari 2023)*

#### **b. Pengawasan yang dilakukan secara berkala**

Faktor internal dan eksternal dalam proses kerja merupakan suatu hal yang terus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit, key informant mengatakan:

*"Kami akan selalu melihat kepuasan pasien dan tentunya kemudahan yang mereka dapatkan. Kalau memang benar terdapat kesulitan atau pun pasien mengeluh mengenai sistem yang ada. Kita akan perhatikan lagi, dan mencari*

*solusi dari permasalahan yang ada dan memberikan pengarahannya tambahan kepada staf." (LL, Kepala IGD, Februari 2023)*

## **5. Proses Evaluasi (Evaluating) Sistem Pelayanan Administrasi Pasien BPJS Di Ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy**

### **a. Proses Evaluasi Dari Manajemen Rumah Sakit**

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 staf kita saat ini sudah bagus." (LL, Kepala IGD, Februari 2023)*

Tambahan dari informant mengenai proses penerimaan pasien BPJS mereka dapat dilihat sebagai berikut:

*"Sebenarnya, kami sudah mencoba memberikan yang terbaik bagi semuanya. Informasi juga kami berusaha menjelaskan sedetail 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." (EA, Staf Administrasi IGD, Februari 2023)*

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 administrasi 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.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan POACE Pada Sistem Pelayanan Administrasi Rumah Sakit dalam Menangani Pasien BPJS**

#### **a. Planning**

Perencanaan merupakan fungsi yang penting karena akan menentukan fungsi-fungsi manajemen yang lainnya dan merupakan landasan dasar dari fungsi manajemen secara keseluruhan. Perencanaan manajerial akan memberikan pola pandang secara menyeluruh terhadap semua pekerjaan yang akan dijalankan, siapa yang akan melakukan dan kapan akan dilakukan. Perencanaan merupakan tuntutan terhadap proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan jika pada tahap planning, pihak rumah sakit melakukan berbagai upaya dalam proses perencanaan, baik dalam perumusan ide dalam bentuk program kerja maupun dalam pembentukan tim kerja guna meningkatkan kinerja dalam pelayanan administrasi untuk pasien BPJS di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas SDM yang mereka miliki.

## **b. Organizing**

Proses pelatihan ini melibatkan banyak instansi dalam RSUD Dr. M. Haulussy, dikarenakan tiap pelatihan memiliki materi yang berbeda tiap tahunnya sehingga unit kerja yang berbeda akan terlibat sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan. Pada pelaksanaannya, bagian administrasi pelayanan rumah sakit mengutamakan tiga bentuk pelayanan, yaitu lisan, tulisan dan perbuatan. Pelayanan dengan lisan ini dilihat dari pemberian pengarahan secara teratur kepada tim kerja, menerbitkan sejumlah publikasi dan pengaplikasian yang langsung diterapkan oleh staf rumah sakit. Dalam penelitian ini kualitas personel diubah menjadi karyawan. Pasien berharap petugas yang melayaninya berdaya tanggap cepat, kompeten, dan ramah, serta berempati. Kapasitas sumber daya pun menjadi hal penting karena hal ini berpengaruh pada kualitas personal sehubungan dengan peningkatan kunjungan pasien ke rumah sakit.

## **c. Actuating**

Proses pelayanan administrasi pasien BPJS oleh RSUD Dr. M. Haulussy secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah dibahas. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berbeda-beda karena memiliki segmentasi tujuan yang berbeda. Jika pelayanan lisan untuk komunikasi langsung, maka pelayanan tulisan dengan tujuan komunikasi tidak langsung, yaitu menggunakan media kepada sasaran komunikasinya.

RS adalah sebuah organisasi yang sangat kompleks. Manajemennya hampir sama dengan manajemen sebuah hotel. Yang membedakan hanya pengunjungnya. Pengunjung RS adalah orang yang sedang sakit dan keluarganya. Mereka pada umumnya mempunyai beban sosial-psikologi akibat penyakit yang diderita oleh salah seorang dari anggota keluarganya. Penentuan target kerja dibutuhkan oleh majamemen sebagai upaya untuk melaksanakan jobdesc nya sesuai dengan kemampuan yang ada. Hal ini bias dilihat dari indikator kemampuan dan alat penunjang yang tersedia oleh rumah sakit. Target kerja ini juga tidak lepas dari fungsi teknologi yag diterapkan, namun saat ini, pihak administrasi RSUD Dr. M. Haulussy masih ditunjang dengan cara manual.

Praktik ini sesuai dengan pendapat menurut Terry (2011: 20), dimana actuating adalah usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Dalam suatu lembaga, kalau hanya ada perencanaan atau organisasi saja tidak cukup. Untuk itu dibutuhkan tindakan atau actuating yang konkrit yang dapat menimbulkan action.

Berdasarkan hasil penelitian, secara rinci prosedur administrasi pelayanan gawat darurat di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy sebagai berikut: Saat tiba di IGD, pasien biasanya menjalani pemilahan terlebih dahulu, anamnesis untuk membantu menentukan sifat dan keparahan penyakitnya. Penderita yang terkena penyakit serius biasanya lebih sering mendapat visite lebih sering oleh dokter daripada mereka yang penyakitnya tidak begitu parah. Setelah penaksiran dan penanganan awal, pasien bisa dirujuk ke RS, distabilkan dan dipindahkan ke RS lain karena berbagai alasan, atau dikeluarkan.

Kebanyakan IGD buka 24 jam, meski pada malam hari jumlah staf yang ada disana akan lebih sedikit. Untuk perawatan di IGD, Pasien bisa dirawat dengan rawat inap ataupun tidak, hal ini ditentukan seberapa parah sakit yang diderita pasien. Ketika pasien datang lagsung dibawa

## **d. Controlling**

Pengawasan (controlling) sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen ialah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Bedasarkan 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. Pengendalian atau pengawasan (controlling) merupakan fungsi pengawasan agar tujuan dapat tercapai sesuai dengan rencana, apakah orang-orangnya, cara dan waktunya tepat. Pengendalian juga berfungsi agar kesalahan dapat segera diperbaiki. Komponen pengendalian yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Adanya standar penilaian
- 2) Adanya standar prosedur
- 3) Sistem informasi
- 4) Evaluasi dan deviasi yang terjadi
- 5) Tindakan koreksi

#### e. Evaluating

Dari hasil keseluruhan wawancara yang telah dilakukan dengan key informant dan informant, penulis menilai sistem administrasi pasien BPJS di ruang IGD RSUD Dr. M. Haulussy masih belum memenuhi standar pelayanan minimal administrasi rumah sakit. Hal ini tidak sesuai dengan akreditasi rumah sakit yang telah naik tingkat namun kualitas SDM di unit ini belum meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujiati dan Yuyun Yuniar (2016) dimana ia menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas SDM mampu membuat pelayanan semakin prima dan masyarakat lebih merasakan kepuasan akan pelayanan tersebut. Pada tahap evaluasi ini, peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kemampuan dalam manajemen informasi pelanggan berbasis data. Hal ini dilakukan untuk mengelola informasi mengenai pelayanan yang ingin diberikan kepada pasien sesuai dengan penerapan yang ada pada bagian administrasi pasien BPJS di ruang IGD RSUD Haulussy. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan secara lebih cepat, lebih mudah, lebih murah dan lebih akurat dengan menyediakan data yang lengkap dan handal kepada pihak manajemen rumah sakit.

#### SIMPULAN

1. 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.
2. Proses pengorganisasian dengan pelatihan melibatkan banyak instansi dalam RSUD Dr. M. Haulussy, 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.
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.
6. Pada tahap evaluasi ini, peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kemampuan dalam manajemen informasi pelanggan berbasis data.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astri Meywati Zendrato. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Inap dan Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara tahun 2017. (Skripsi). Sumatera Utara.2017.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2022. Info BPJS Kesehatan. Ambon: BPJS Kesehatan.
- Daryanto, M. 2006. Administrasi Pendidikan, Jakarta: PT Rineka Cipta. Departemen Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Koeswadji, Hermein Hadiati.2002. Hukum Untuk Perumhaskitan, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara.

- Moleong Lexy J. 2004, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Pahlevi, Wildan. 2009. Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap di Unit Adm. RSUD Budhi Asih Jakarta Timur Tahun 2009. (Skripsi). Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 159b Tahun 1988 Tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia. Peraturan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Republik Indonesia. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H Ayat 1 Tentang Kesehatan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2010 Tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Romney, Marshall B. dan Steinbart, (2015), "Sistem Informasi Akuntansi", Edisi 13, alihbahasa: Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari, Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang (2008). Pengertian Administrasi Jakarta: Bumi Aksara.
- Surmiyati & Rosyidah. 2011. Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 14 (03): 139-143
- Tilaar, H. A. R. 2001. AGENDA Reformasi Pendidikan Nasional, Jakarta, Indonesiatara.
- Vivianti, Masruroh. 2015. Skripsi Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga. Surabaya.
- Badan Pusat Statistik Tahun 2022 <https://ppukab.bps.go.id/indicator/30/319/2/-susenas-persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-menurut-jenis-kelamin-dan-jenis-jaminan-kesehatan.html>(diakses pada 10 desember 2022, pukul 14.23 WIT)
- Data Susenas 2021 <https://data.tempo.co/data/1270/data-susenas-2021-bps-pasien-cenderung-memilih-pergi-ke-klinik> (diakses pada 11 desember 2022, pukul 10.25 WIT)
- Profil kesehatan RSUD Dr. M. Haulussy Tahun 2018 [www.rsudhaulussy.malukuprov.go.id](http://www.rsudhaulussy.malukuprov.go.id) (diakses pada 10 Februari 2023, pukul 11.30 WIT).
- Siwalima, <https://siwalimanews.com/panja-dprd-temukan-banyak-masalah-di-rsud-haulussy> (diakses pada 13 Desember 2022, pukul 13.25 WIT).