

**GAMBARAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT X
KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2024**

***AN OVERVIEW OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) INPATIENT
PATIENT ADMINISTRATION SERVICE SYSTEM AT HOSPITAL X,
TANGERANG REGENCY, IN 2024***

Rivortus Famonaha Gulo^{1*}, Purwani Pujiati¹, Risky Kusuma Hartono¹

¹Fakultas Vokasi, Universitas Indonesia Maju

*Email: ree.goole@gmail.com

ABSTRAK

Ketidaklengkapan administrasi pelayanan pasien sering kali disebabkan oleh sistem pelayanan yang belum berjalan dengan baik. Hal ini berdampak pada proses layanan yang dapat memperlambat pekerjaan, salah satunya pada pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran sistem pelayanan administrasi pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) rawat inap di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini dilakukan observasi dan wawancara mendalam kepada informan. Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara menanyakan pada setiap informan yaitu staf Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang dan memastikan dengan benar bahwa pasien tersebut adalah benar sesuai dengan kriteria responden penelitian. Hasil penelitian ini diantaranya: Pelayanan melibatkan tenaga kesehatan yang cukup dan terlatih, prosedur operasional yang sesuai, serta sarana-prasarana dan teknologi informasi yang mendukung. Pelaksanaan administrasi mulai dari pendaftaran hingga klaim berjalan terstruktur dengan sistem HINAI yang terintegrasi. Pengawasan dilakukan untuk memastikan kelengkapan berkas, meskipun ada kendala seperti jaringan komputer dan kelalaian dalam pengisian berkas medis. Peneliti menyimpulkan bahwa Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang telah menyediakan layanan medis dan pelayanan administrasi yang lengkap dengan panduan yang jelas, mengikuti prosedur dan pedoman yang ditetapkan hanya saja masih terdapat kendala pada jaringan komputer yang memperlambat proses juga ditemukan kendala pada kelengkapan berkas yang disebabkan oleh kelalaian petugas yang belum mengupload sesuai dengan sistem.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan Administrasi, Jaminan Kesehatan Nasional, Rawat Inap

ABSTRACT

Incomplete patient administration services are often caused by an underperforming service system. This impacts the service process, which can slow down work, particularly in the administration of inpatient JKN (National Health Insurance) patients at Hospital X in Tangerang Regency. The aim of this study is to understand the administrative service system for inpatient JKN patients at Hospital X in Tangerang Regency. This research is descriptive in nature with a qualitative approach. The study involved observations and in-depth interviews with informants. Data was collected by asking each informant, specifically the staff at Hospital X in Tangerang Regency, and confirming that the patient met the criteria to be a respondent in the study. The results of the study include the involvement of sufficient and trained healthcare personnel, appropriate standard operating procedures, and supporting infrastructure and information technology. The administrative process,

from registration to claims, runs systematically with an integrated HINAI system. Supervision is conducted to ensure the completeness of the documents, although challenges such as computer network issues and negligence in filling out medical records were encountered. The researcher concludes that Hospital X in Tangerang Regency provides comprehensive medical and administrative services with clear guidelines, following the procedures and standards in place, although there are still issues with the computer network that slow down the process and incomplete documentation due to staff negligence in uploading according to the system.

Keywords: *Administrative Service System, National Health Insurance, Inpatient Care*

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang RI nomor 17 tahun 2023, pelayanan kesehatan mencakup berbagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diberikan langsung kepada individu atau masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif (Widjaja, 2023). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menurut Perpres Nomor 46 Tahun 2021 adalah perlindungan kesehatan yang bertujuan agar peserta mendapatkan manfaat dalam pemeliharaan kesehatan serta perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan, yang diberikan kepada setiap individu yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah (Afiyah & Ulfah, 2024).

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan JKN, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam upaya mendukung kelancaran proses pelayanan, sistem administrasi yang baik sangat diperlukan mulai dari pendaftaran pasien, pengelolaan data, hingga penyelesaian klaim. Namun, seringkali ditemukan kendala seperti keterlambatan dalam proses administrasi, kurangnya koordinasi antar bagian, serta kualitas pelayanan yang belum memenuhi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh (Kanaya et al., 2023) dengan berkas klaim pada bulan Oktober Desember 2022 berkas klaim yang diajukan oleh RSUD Tabanan tercatat sebanyak 2.833 berkas. Dari jumlah tersebut, 2.668 berkas

tidak dikembalikan, sementara 165 berkas dikembalikan. Penyebabnya adalah ketidaksesuaian yang terkait dengan faktor administrasi kepesertaan, administrasi pelayanan, dan administrasi pelayanan kesehatan, yang mencakup kelengkapan SEP (Surat Eligibilitas Peserta), surat perintah rawat inap, resume medis, penunjang medis, laporan operasi, serta billing yang tidak lengkap.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang pada bulan Juni tahun 2024, permasalahan dalam proses pelayanan administrasi pasien rawat inap yaitu sering ditemukan ketidaklengkapan administrasi pelayanan Kesehatan yang mencakup SEP (Surat Eligibilitas Peserta), hasil pemeriksaan penunjang, surat perintah rawat inap, laporan operasi, dan billing. Hal ini berdampak pada keterlambatan proses administrasi selanjutnya seperti pada pengurusan klaim petugas coder harus melakukan konfirmasi berulang kepada dokter penanggung jawab, petugas unit casemix meminta kembali berkas yang kurang ke unit perawatan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Inap di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang Tahun 2024”. Dengan penelitian yang sudah dibuat didalam Karya Tulis Ilmiah ini dapat membantu dan memberikan referensi kepada peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan judul yang sudah saya ambil dari penelitian ini.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini melaporkan pandangan rinci yang diperoleh dari informan dan dilakukan dalam lingkungan yang alami. Penelitian kualitatif berlangsung di dalam konteks kehidupan nyata untuk menyelidiki dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa hal itu terjadi, dan bagaimana peristiwa tersebut terjadi. Dalam penelitian ini, pemilihan sampel sebagai subjek terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), orang (*actors*), dan kegiatan (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi. Terdapat kriteria informan dalam penelitian menurut peneliti yakni, bersedia menjadi responden dan menanda tangani persetujuan menjadi responden, bekerja di rumah sakit, berkaitan dengan proses pelayanan administrasi pasien jaminan kesehatan nasional rawat inap. Adapun 6 informan yang termasuk dalam tema penelitian yang peneliti tentukan antara lain⁸: Kepala Rawat Inap, Staf Laboratorium, Staf Pendaftaran, Staf Assembling Rekam Medis, Staf Mutu dan Staf Farmasi.

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data primer, data primer didapat melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis (Sari & Zefri, 2019). Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap

tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Informan

Nama	Jabatan	Pendidikan	Masa Kerja
Informan 1	Kepala Rawat Inap	S1 Profesi	9 tahun
Informan 2	Staf Laboratorium	S1 Laboratorium	5 tahun
Informan 3	Staf Pendaftaran Rawat Inap	S1 Manajemen	5 tahun
Informan 4	Staf Assembling Rekam Medis	D3 Rekam Medis	7 tahun
Informan 5	Staf Mutu	S1 Manajemen	9 tahun
Informan 6	Staf Farmasi	S1 Profesi	3 Tahun

Hasil wawancara pada gambaran sistem pelayanan administrasi pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat inap di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang pada input, dapat dilihat peneliti memperoleh hasil wawancara sebagai berikut:

Gambaran Input Meliputi Man (Sumber Daya Manusia) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN

Input tenaga kesehatan (SDM) dalam proses pelayanan administrasi pasien JKN di Rumah Sakit X bisa dilihat dari kuantitas dan kualitas petugasnya. Secara kuantitas gambaran input pelaksanaan pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di RS X salah satunya membahas bagaimana input tenaga kesehatan yang mempengaruhi berjalannya pelayanan administrasi pasien rawat inap. Oleh karena itu, untuk berjalannya pelayanan perlu adanya tenaga kesehatan dalam membantu proses pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara informan sebagai berikut:

“banyak. untuk data lengkapnya ada di dokumen. Sejauh ini petugas disini cukup sih secara pembagian waktunya ada tiga shif misalnya di bagian pendaftaran 1 petugas pershifnya, petugas IGD ada 3 orang dan 1 dokter jaga, petugas lab 2 orang pershifnya petugas rekam medis 3 orang pershifnya dan casemix ada koder ada verifikator ada scanner berkas ranap

dan rajal ada assembling dan pengendali mutu. Yang jelasnya yang banyak berperan petugas internal rumah sakit untuk eksternalnya dari dinkes dan pihak BPJS, jasaraharja dan lain lain". (Informan 3)

Dari segi kualitas dijelaskan berdasarkan informan dalam wawancara berikut:

"pendidikan ya, rata-rata disini d3 sih ada beberapa yang lulusan SMA juga yang penting sanggup bekerja sesuai aturannya ajasih.". (Informan 3)

"kalau itu rumah sakit mengidentifikasinya sesuai beban kerja dan tentunya mengacu peraturan dari menkes". (Informan 1)

Gambaran Input Meliputi Method (Standar Prosedur Operasional) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Gambaran input pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di RS X salah satunya membahas bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mempengaruhi berjalannya pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap

"ada. seperti di sini kita melayani pendaftaran sesuai dengan SOPnya ketika pasien datang kita layani kita cek kelengkapan berkasnya kita verifikasi kesesuaian tanggal nama dan data pasiennya. semisal pasiennya mengalami kendala kita bantu arahkan dan memberikan informasi soal pelayanannya semua dijalankan sesuai prosedur". (Informan 3)

Gambaran Input Meliputi Material (Sarana dan Prasarana Penunjang) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Gambaran input pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di RS X salah satunya membahas bagaimana sarana dan prasarana yang mempengaruhi berjalannya pelayanan pasien rujukan BPJS karena pelayanan rawat jalan didukung oleh masukan peralatan yang bermutu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan mengenai fasilitas dalam proses pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di RS X diketahui bahwa terdapat peralatan yang

cukup lengkap. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

"untuk sarana prasarananya sudah lengkap sih seperti di pendaftaran ada mesin apm untuk mesin antrian, trus ada komputer dan cpu setiap bagian pelayanannya terus ada mesin scanner untuk scan berkas rekam medis dan klaim kemudian printer". (Informan 3)

Gambaran Input Meliputi Machine (Sistem Teknologi Informasi) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Gambaran input pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di RS X salah satunya membahas bagaimana input meliputi sistem teknologi informasi mempengaruhi berjalannya pelayanan karena pelayanan administrasi pasien rawat inap akan didukung oleh masukan sistem verifikasi yang dapat membantu proses pelayanan. Input meliputi sisten teknologi informasi dalam pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di RS X menggunakan HINAI dalam membantu pelayanan juga berfungsi sebagai modul Rumah Sakit X seperti pada penjelasan informan dalam wawancaranya:

"untuk sistem informasi seperti itu kita ada namanya HINAI web sebagai modul RS jadi semua akses melalui HINAI. Semua pelayanan udah terintegrasikan dan terhubung melalui HINAI". (Informan 3)

Perencanaan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Pihak Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang dalam menjalankan sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS kesehatan melakukan perencanaan dimulai ketika pasien dinyatakan rawat inap kemudian pasien/keluarga pasien melakukan pendaftaran ke bagian admisi rawat inap seperti yang dijelaskan oleh informan dalam wawancara sebagai berikut :

"kalau perencanaannya tentu saja rumah sakit sudah ada standar operasional dan prosedurnya misalkan

pada pasien rawat inap biasanya pasien dari IGD setelah dinyatakan rawat inap disitu petugas akan booking kamar sesuai dengan kelasnya setelah itu pasien akan melanjutkan proses administrasi ke pendaftaran dibagian admisi rawat inap dan disana pasien akan dilayani seperti berkas-berkas yang harus dilengkapi dijelaskan apa saja persyaratan ataupun aturan yang harus disetujui selama perawatannya hingga pasien diantarkan ke bangsal perawatan dan sampai pasien dipulangkan ”. (Informan 1)

Salah satu tujuan yang ingin dicapai rumah sakit X dalam pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap yaitu kelengkapan administrasi untuk penunjang klaim kepada pihak BPJS seperti yang dijelaskan oleh informan yaitu :

“kalau tujuan yang ingin kita capai sih saya rasa salah satunya kelengkapan administrasinya karna inikan pasien BPJS pembayaran nantinya melalui klaim oleh BPJS”. (Informan 1)

Selanjutnya, Rumah Sakit X sudah membuat SOP dalam pelayanan administrasi di setiap unitnya sebagai prosedur dalam pelayanan, dijelaskan oleh informan dalam wawancara sebagai berikut :

“ada, kita sudah membuat SOP masing-masing. Semuanya kita laksanakan sesuai dengan prosedur dari Rumah Sakit misalnya dibagian pendaftaran pasien datang lalu petugas melayani berkas pasien kemudian memverifikasinya dan menginputnya didalam sistem informasi kemudian menjelaskan informed consent kemudian melakukan koordinasi ke ruang perawatan, jadi contohnya seperti itu”. (Informan 1)

Dalam menunjang kegiatan pelayanan administrasi, rumah sakit x telah menerapkan sistem teknologi informasi yang membantu pelaksanaan petugas dalam pelayanannya seperti dijelaskan oleh informan berikut :

“Namanya HINAI.pusat informasi sekaligus menjadi modul rumah sakit jadi bisa dibilang akses semua pelayanan. setiap petugas upload ataupun menarik data pasien ke sana”. (Informan 1)

Pengorganisasian dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien JKN rawat inap

Dalam pengorganisasian penempatan masing-masing unit telah ditetapkan tugas-tugas tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan seperti yang dijelaskan oleh informan dalam wawancara sebagai berikut:

“pembagian tugasnya ya pertama bagian pendaftaran menerima pasien, memverifikasi persyaratan, memberikan informasi kepada pasien, menginput dan memverifikasi data pasien dalam aplikasi HINAI seperti surat pengantar rawat inap, surat pernyataan naik kelas untuk pasien yang naik kelas perawatan. kemudian penunjang untuk pemeriksaan laboratorium, unit perawatan untuk catatan laporan pemeriksaan harian pasien, radiologi dan farmasi, rekam medis untuk pemberkasan, kasir untuk billing dan perincian biaya dan terakhir casemix untuk pengurusan klaim”. (Informan 1)

Sebagai salah satu fungsi organizing di rumah sakit x dalam meningkatkan keterampilan staf rumah sakit mengadakan pelatihan dan sosialisasi secara periodik seperti dijelaskan oleh informan dalam wawancara berikut :

“disini, kita mengadakan kegiatan sosialisasi dan pelatihan secara periodik sebagai pembekalan ilmu dan keterampilan yang nantinya akan diterapkan petugas dalam pelayanannya di rumah sakit”. (Informan 1)

Dalam mengatasi stafnya, rumah sakit x memberlakukan pembagian jam kerja seperti yang dijelaskan oleh informan dalam wawancara yaitu:

“kita ada pembagian shift jadi untuk ketenagakerjaannya bisa dibilang tercukupi dan masih memadai dengan kunjungan dan pelayanan pasien setiap harinya”. (Informan 1)

Pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien JKN rawat inap di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang

Berikut pelaksanaan pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di Rumah Sakit X sesuai dengan informasi dari tiap informan sebagai berikut:

1) Pendaftaran pasien (Admission)

“pasien datang membawa persyaratan seperti ktp, kartu bpjs aktif, surat perintah rawat inap dari dokter, surat pemeriksaan penunjang apabila telah dilakukan. Kemudian kita melakukan pengecekan dan verifikasi berkas pasien lalu menginput data pasien ke komputer kemudian pasien dicetak SEPnya melalui aplikasi V-claim. Selanjutnya petugas koordinasi dengan petugas rawat inap terkait kamar perawatan apa bila kamarnya tersedia selanjutnya kita memberikan penjelasan terkait informed consent yang harus disetujui pasien setelah itu pasien diantar ditemani petugas diserahkan ke bagian rawat inap”. (Informan 3)

“disini kalau pasien kontrol aja yg pake aplikasi mobile jkn diaplikasi sudah tertera jadwal kontrolnya pasien datang kebagian pendaftaran scan barcode diaplikasinya terus sidik jari,, dan pasien melakukan di mesin apm untuk regis dan petugas hanya mengawasi, apabila pasien kesulitan menggunakan mesin apm”. (Informan 3)

2) Pelayanan Penunjang (Laboratorium dan radiologi)

“disini mekanismenya pasien langsung ke bagian penunjang tanpa daftar lagi karena sudah diorder oleh dokternya melalui Aplikasi Hinai. kita tinggal melayani pemeriksaan pasiennya dan memberikan hasil”. (Informan 2)

3) Pelayanan Obat

“untuk obat perawat tinggal ngambil ajasih ke unit farmasi kita sudah siapin obatnya sesuai ipress dari dokternya melalui aplikasi hinai setelah itu kita tinggal input ke komputer”. (Informan 6)

4) Pelayanan Pasien Pulang

“perawat menginfokan ke pasien atau keluarga pasien kalo pasiennya sudah bisa pulang nah setelah itu pasien diarahkan ke kasir untuk administrasi pulang, petugas kasir memverifikasi POP dan berkas klaim dan memberikan bukti jaminan ke pasien. Setelah dari kasir pasien diberikan obat sesuai perawatannya dan dijelaskan masalah kontrol pasca post rawat inap”. (Informan 1)

5) Pelayanan Rekam Medis dan Klaim

“yang pertama ke kasir bagian kepulangan untuk ngambil data misalkan ada lima puluh satu kita nyari ke bagian perawatan seperti di lantai empat bagian perawatan ibu, perawatan anak kemudian kebagian obgyn ada berapa BRM trus ke OK ada berapa BRM dan ke ruang ICU ada berapa BRM itu harus sama lima puluh satu. Sudah terkumpul di assembling perpasien. Isi dari assemblingnya itu ada resume, billing, penunjang medis lab sama radiologi, ituhh. Kemudian di coding oleh dokter koder dan discan oleh scanner kemudian berkas di anter ke bagian unit rekam medis untuk di scan dan dimasukkan ke komputer oleh petugas rekam medis dan berkas fisiknya disimpan”. (Informan 4)

Pemanfaatan sistem teknologi (SIMRS) dalam pelayanan administrasi pasien mempermudah petugas pelayanan administrasi dalam melakukan pelayanannya seperti yang dijelaskan :

“ya tentu saja sangat membantu kita seperti untuk memastikan kesesuaian data pasien selanjutnya kita dapat melakukan penarikan data pasien untuk keperluan-keperluan administrasi lainnya juga misalnya pengurusan klaim”. (Informan 1)

Pengawasan dalam Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien JKN rawat inap

Pengawasan pada pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di Rumah Sakit X dilakukan pemantauan secara langsung dan pengawasan final bagian kelengkapan berkas oleh pengendali mutu di bagian casemix seperti dijelaskan oleh informan dalam wawancaranya :

“pengawasan semacam itu sih ada cuma secara pemantauan aja dilapangan tapi kalau untuk pengawasan akhirnya dibagian casemix yaitu kelengkapan berkas dilakukan oleh pengedali mutu”. (Informan 5)

Adapun kendala pada pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di Rumah Sakit x seperti dijelaskan oleh informan yaitu :

“kendalanya yang sering terjadi di lapangan biasanya seperti jaringan yang lambat, pasien belum membawa berkas

persyaratan yang lengkap, berkas rekam medis yang tidak lengkap dari unit keperawatan kadang belum disertakan atau belum diupload ke system jadinya kita follow up Kembali ke unit perawatannya, kemuuadian kelalaian dokter dalam mengisi laporan operasi seperti ceklis dan tanda tangan, penulisan yang kurang jelas jadi susah dibaca mungkin faktor human error atau kesibukan”. (Informan 5)

Gambaran Output dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN rawat Inap

Salah satu output dari pelayanan administrasi pasien jkn rawat inap di rumah sakit x yakni kelengkapan administrasi pelayanan seperti yang di jelaskan informan berikut ini :

“kalau soal output salah satunya kelengkapan administrasi pelayanannya sih. kelengkapannya mencakup SEP, hasil penunjang lab dan radiologi, resume dan billing. kelengkapan ini nantinya yang menjadi pendukung kelengkapan persyaratan pengajuan klaim ke BPJSnya”. (Infoman 5)

Pembahasan

Gambaran Input Meliputi Man (Sumber Daya Manusia) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Sumber Daya Manusia merupakan suatu kumpulan kelompok yang perlu dibentuk menjadi suatu organisasi agar terwujud dalam suatu tujuan antara kuantitas (jumlah) tenaga dengan kemampuan dalam suatu organisasi. Sehingga organisasi sangat penting dalam suatu kegiatan atau tujuan bersama untuk mencapai kualitas dan kuantitas diharapkan (Rachmayanti, 2017b).

Berdasarkan hasil wawancara, kuantitas tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan administrasi pasien rawat inap di Rumah Sakit X sudah cukup memadai. Setiap bagian dalam pelayanan administrasi memiliki jumlah petugas yang sesuai dengan kebutuhan operasional, yang terlihat dari pembagian tugas dan jumlah petugas per shift. Misalnya, untuk bagian pendaftaran terdapat satu petugas per shift dengan total tiga shift, petugas IGD ada tiga

orang dengan satu dokter jaga, petugas laboratorium dua orang per shift, serta petugas rekam medis dan casemix masing-masing tiga orang per shift. Selain itu, terdapat petugas di bagian pengendali mutu, verifikator, scanner berkas, serta lainnya yang berperan dalam kelancaran administrasi pasien, baik rawat inap maupun rawat jalan.

Dalam hal kualitas, rumah sakit memastikan bahwa tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan administrasi pasien JKN dilatih secara teratur untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menjalankan tugas masing-masing. Hal ini sesuai dengan wawancara yang menyatakan bahwa setiap petugas wajib mengikuti pelatihan yang sudah dijadwalkan. Pelatihan tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai prosedur yang berlaku dan tugas yang harus dilaksanakan.

Pelatihan ini menjadi penting karena dengan prosedur yang jelas dan petugas yang terlatih, proses administrasi dapat dilaksanakan dengan lebih tepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas tenaga kesehatan ini juga berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diterima oleh pasien, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kepuasan administrasi yang terkait dengan BPJS, rekam medis, verifikasi, serta pengelolaan data pasien.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rachmayanti, 2017b) petugas tenaga kesehatan yang dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan uraian tugas yang sudah ditentukan dalam SOP sehingga petugas tenaga kesehatan bisa mengontrol dan mengetahui tugasnya sendiri. Terkait pelatihan yang diberikan dari rumah sakit petugas tenaga kesehatan sudah mengikuti pelatihan karena diwajibkan, sehingga dapat mencegah adanya kesalahan petugas dalam pelayanan dan petugas mendapatkan ilmu yang diberikan pada saat pelatihan.

Menurut pendapat peneliti, SDM dari segi kuantitas rumah sakit sudah memiliki jumlah tenaga kesehatan yang cukup dan terstruktur untuk menangani berbagai tugas administrasi pasien JKN, baik untuk rawat

inap maupun rawat jalan. Sementara itu, dari segi kualitas, pelatihan yang rutin diadakan bagi petugas memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas mereka sesuai prosedur yang ada. Kedua faktor ini, baik kuantitas maupun kualitas, saling mendukung dalam memastikan pelayanan administrasi pasien JKN dapat berjalan dengan baik, efisien, dan sesuai standar yang ditetapkan.

Gambaran Input meliputi Method (Standar Prosedur Operasional) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

SPO merupakan alat pengendalian layanan yang diberikan pasien dalam hal layanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Tujuan SPO adalah untuk menciptakan komitmen pekerjaan dalam mewujudkan good governance sebagai alat penilaian kinerja yang bersifat internal dan eksternal. Untuk meningkatkan kinerja rumah sakit yang efektif dan efisien, perlu adanya SPO yang bersifat teknis, administratif dan prosedural sebagai pedoman dalam melaksanakan kinerja rumah sakit (Taufiq, 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran pelayanan administrasi pasien. Salah satu poin penting yang disampaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana SPO di rumah sakit tersebut dijalankan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan BPJS.

SPO yang diterapkan di RS X melibatkan serangkaian tahapan yang harus dilakukan oleh petugas administrasi dalam melayani pasien. Proses dimulai dengan pelayanan pendaftaran yang dilakukan dengan cara yang ramah dan profesional. Hal ini sangat berpengaruh pada kenyamanan pasien, yang menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Petugas kemudian memverifikasi kelengkapan berkas dan memastikan kesesuaian data pasien, seperti tanggal, nama, dan informasi medis lainnya. Langkah ini penting untuk memastikan

tidak ada kesalahan dalam pencatatan dan pengelolaan data pasien, yang dapat mempengaruhi kelancaran proses rawat inap. Kemudian apabila pasien menghadapi kendala atau masalah dalam proses pendaftaran atau administrasi lainnya, petugas juga dilatih untuk membantu dan memberikan arahan yang sesuai. Ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berfokus pada prosedur administratif yang kaku, tetapi juga pada pelayanan yang berorientasi pada solusi, dengan memberikan dukungan kepada pasien yang menghadapi kendala.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rachmayanti, 2017b) yaitu dalam menjalankan tugas pelayanan mengacu pada SOP pelayanan. Hal ini dinilai cukup efektif karena dengan adanya acuan standar prosedur tersebut maka sedikit kemungkinan petugas melakukan kesalahan dalam pelayanan administrasi pasien.

Menurut pendapat peneliti, penerapan SPO yang jelas dan terstruktur ini memberikan dampak positif pada kelancaran administrasi pasien rawat inap di RS X. SPO tidak hanya berfungsi sebagai panduan dalam menjalankan prosedur, tetapi juga sebagai alat untuk memastikan bahwa pelayanan kepada pasien dilakukan secara profesional, tepat waktu, dan dengan perhatian yang tinggi terhadap detail, yang akhirnya berkontribusi pada kepuasan pasien dan efektivitas sistem JKN.

Gambaran Input Meliputi Material (Sarana dan Prasarana Penunjang) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Sarana prasarana yang merupakan peralatan penunjang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di rumah sakit x dengan adanya sarana prasarana yang lengkap memperlancar proses pelayanan administrasi sehingga proses pelayanan administrasi pasien lebih cepat dan puas dalam mendapatkan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, ditemukan bahwa fasilitas yang tersedia di rumah sakit ini telah cukup mendukung kebutuhan

operasional dalam pelayanan administrasi. Salah satu fasilitas yang disebutkan adalah mesin antrian (APM) yang berfungsi untuk mengatur urutan pelayanan bagi pasien yang datang. Penggunaan mesin antrian ini sangat membantu dalam menghindari kerumunan dan mempercepat proses pelayanan, sehingga pasien dapat dilayani secara lebih terstruktur dan efisien. Hal ini tentunya berpengaruh pada pengurangan waktu tunggu pasien, yang merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Selain itu, rumah sakit ini juga dilengkapi dengan perangkat komputer dan CPU di setiap bagian pelayanan, yang mendukung kelancaran proses administrasi. Penggunaan teknologi informasi dalam sistem administrasi ini mempermudah pengolahan data pasien, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga proses klaim dengan BPJS. Komputer dan CPU yang tersedia memungkinkan petugas untuk mengakses dan memperbarui data pasien dengan cepat dan akurat, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan informasi medis atau administratif.

Peralatan lain yang turut disediakan adalah mesin scanner yang digunakan untuk memindai berkas rekam medis dan dokumen klaim. Fungsi scanner ini sangat vital karena memungkinkan data pasien dan dokumen administratif lainnya untuk diubah menjadi format digital, yang memudahkan pengelolaan dan penyimpanan berkas. Dengan adanya sistem digitalisasi ini, proses klaim dengan BPJS menjadi lebih cepat dan akurat, karena dokumen yang diperlukan dapat langsung dipindai dan diunggah ke sistem yang digunakan oleh BPJS. Hal ini tentunya mendukung kelancaran proses administratif yang sering kali menjadi titik lemah dalam pelayanan kesehatan, terutama terkait dengan pengajuan klaim. Selain mesin scanner, rumah sakit ini juga memiliki printer yang digunakan untuk mencetak berbagai dokumen yang diperlukan dalam pelayanan administrasi, seperti rekam medis, surat pengantar, dan laporan klaim. Keberadaan printer ini menunjang

kelancaran administrasi yang membutuhkan pencetakan dokumen secara rutin, sehingga proses pelayanan pasien tidak terganggu akibat keterbatasan peralatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rachmayanti, 2017b) menyatakan bahwa kelengkapan sarana prasarana pelayanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan suatu pelayanan karena apabila suatu pelayanan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan tersedia dan lengkap maka para pegawai yang bekerja akan mudah menyelesaikan setiap pekerjaan yang dibebani kepada mereka.

Menurut pendapat peneliti, sarana dan prasarana yang dimiliki RS X terbukti memiliki peran yang signifikan dalam memperlancar proses pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap, terutama bagi pasien rujukan BPJS. Fasilitas yang lengkap dan memadai memungkinkan petugas administrasi untuk bekerja lebih efisien dan cepat, serta meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data. Penggunaan teknologi yang terintegrasi juga mempercepat alur administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi dalam proses klaim BPJS, yang pada gilirannya memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien.

Gambaran Input Meliputi *Machine* (Sistem Teknologi Informasi) dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Sistem informasi kesehatan adalah sistem pengolahan data dan informasi kesehatan yang digunakan untuk mendukung manajemen pelayanan kesehatan dalam upaya meningkatkan pelayanan yang efisien. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Machine*, salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan adalah penerapan sistem teknologi informasi, khususnya penggunaan HINAI sebagai sistem informasi rumah sakit. Sistem ini berfungsi sebagai modul yang mengintegrasikan berbagai aspek

pelayanan administratif dan medis di rumah sakit, yang tentu saja berpengaruh besar terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi pasien, terutama dalam konteks pelayanan rawat inap yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

HINAI (Hospital Information and Network Integration) yang digunakan di RS X, menurut hasil wawancara dengan informan, merupakan sistem yang terintegrasi secara menyeluruh dan menghubungkan berbagai bagian di rumah sakit, mulai dari pendaftaran, verifikasi data pasien, hingga pengelolaan rekam medis dan klaim BPJS. Dengan sistem yang terintegrasi seperti HINAI, semua data dan informasi pasien yang terkait dengan pelayanan administrasi dapat diakses secara langsung oleh petugas di berbagai bagian rumah sakit, yang tentunya mempercepat proses administrasi dan mengurangi kemungkinan kesalahan.

Salah satu keuntungan utama dari penggunaan HINAI adalah kemampuannya untuk memverifikasi data pasien secara otomatis. Dalam proses administrasi rawat inap, verifikasi data menjadi langkah yang sangat krusial untuk memastikan bahwa data pasien yang tercatat sesuai dengan informasi yang ada di sistem BPJS. Dengan adanya sistem verifikasi ini, petugas dapat dengan cepat memeriksa kelengkapan berkas, memvalidasi informasi pasien, serta memastikan bahwa semua data yang diperlukan sudah terisi dengan benar sebelum proses rawat inap dilakukan. Hal ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan dalam pengelolaan data pasien.

HINAI juga berfungsi untuk mempercepat proses klaim BPJS. Dengan adanya integrasi antara data pasien yang terdaftar dalam sistem dan data medis yang tercatat di rekam medis, proses klaim bisa dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Dokumen dan informasi yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim dapat diakses secara langsung melalui sistem, sehingga tidak ada lagi kendala terkait dengan kelengkapan berkas atau kesalahan dalam pengajuan klaim. Ini sangat penting untuk memastikan bahwa proses klaim BPJS dapat diproses

dengan lancar, mengingat pentingnya dana dari BPJS bagi keberlanjutan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Sistem teknologi informasi seperti HINAI juga membantu mengurangi beban administrasi yang biasanya ditanggung oleh petugas. Dengan sistem yang terintegrasi, petugas tidak perlu lagi menginput data berulang kali atau memeriksa berkas secara manual. Hal ini memungkinkan petugas untuk fokus pada pelayanan kepada pasien, serta memastikan bahwa setiap prosedur administratif dapat dilaksanakan dengan lebih efisien. Selain itu, integrasi sistem juga memungkinkan adanya pemantauan yang lebih baik terhadap proses pelayanan administrasi, dengan memudahkan manajemen rumah sakit untuk melakukan audit dan pengecekan terhadap kelancaran dan akurasi data.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wulur et al., 2023) menjelaskan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sangat penting untuk mengintegrasikan seluruh informasi yang dihasilkan dalam proses pelayanan. SIMRS dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit seiring dengan kelancaran arus informasi yang berasal dari kegiatan operasional rumah sakit.

Menurut pendapat peneliti, penerapan sistem teknologi informasi seperti HINAI di RS X memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap. Dengan sistem yang terintegrasi dan terhubung secara menyeluruh, RS X dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan bebas dari kesalahan dalam pengelolaan data pasien. Hal ini tidak hanya menguntungkan bagi rumah sakit dalam hal efisiensi operasional, tetapi juga berdampak positif bagi pasien, karena mereka akan menerima pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik, serta meminimalkan potensi masalah terkait klaim BPJS.

Perencanaan dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Menurut teori George R. Terry dalam (Maise, 2021), fungsi perencanaan adalah proses merumuskan pilihan-pilihan untuk mencapai tujuan di masa depan dan menetapkan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Tanpa perencanaan yang jelas, urutan kegiatan dalam mencapai tujuan tidak akan terstruktur dengan baik.

Rumah Sakit X memulai proses perencanaan begitu pasien dinyatakan rawat inap, di mana pasien atau keluarga pasien kemudian melakukan pendaftaran di bagian admisi rawat inap. Proses pendaftaran ini meliputi pengisian berkas, penjelasan mengenai persyaratan dan aturan yang berlaku, serta pemberian informasi mengenai prosedur yang harus dilalui pasien selama perawatan.

Tujuan utama dari perencanaan ini adalah untuk memastikan kelengkapan administrasi yang akan mendukung klaim kepada BPJS Kesehatan. Kelengkapan administrasi menjadi kunci dalam proses klaim yang tepat dan akurat, memastikan bahwa pasien yang terdaftar dapat menerima layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya, Rumah Sakit X telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur pelayanan administrasi di setiap unit. SOP ini mencakup langkah-langkah dari penerimaan pasien, mulai dari verifikasi berkas, input data ke dalam sistem informasi rumah sakit, hingga memberikan informasi mengenai informed consent. Selain itu, koordinasi antar unit juga dilakukan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan.

Dari sisi teknologi, Rumah Sakit X juga telah memanfaatkan sistem teknologi informasi yang terintegrasi. Sistem informasi rumah sakit yang bernama HINAI ini menjadi modul yang menghubungkan seluruh layanan, termasuk pencetakan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) melalui V-Claim dan penggunaan rekam medis elektronik. Teknologi ini mempermudah dan mempercepat proses administrasi, serta mendukung efisiensi dan

akurasi dalam pelayanan kepada pasien BPJS.

Dengan demikian, penerapan perencanaan yang matang, penyusunan SOP yang jelas, serta pemanfaatan sistem teknologi informasi yang terintegrasi, dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Semua upaya tersebut bertujuan untuk mencapai kelengkapan administrasi yang tepat waktu, yang pada akhirnya dapat mendukung proses klaim kepada BPJS Kesehatan dengan baik dan lancar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saragih et al., 2023) yaitu Perencanaan merupakan tuntutan terhadap proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Hasil penelitiannya 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 serta penerapan teknologi informasi guna meningkatkan kinerja dalam pelayanan administrasi untuk pasien BPJS

Menurut pendapat peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit X telah melakukan perencanaan yang baik. Perencanaan yang diterapkan di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip perencanaan yang dikemukakan oleh George R. Terry. Rumah sakit tersebut tidak hanya menyusun alur kegiatan yang jelas sesuai dengan SOP, tetapi juga memperhatikan pembagian kerja dan sumber daya yang ada, sehingga pelayanan administrasi untuk pasien JKN rawat inap dapat berjalan lancar.

Pengorganisasian dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Organizing atau pengorganisasian adalah suatu rangkaian kegiatan menyusun dan membagi anggota kelompok dan membuat ketentuan serta hubungan yang tercipta. Pengorganisasian diawali dengan merencanakan struktur organisasi,

mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang serta menciptakan hubungan antar sumber daya manusia pada struktur organisasi (Syahputri et al., 2024a)

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit X telah menerapkan prinsip pengorganisasian yang baik dalam menjalankan sistem pelayanan administrasi pasien BPJS Kesehatan. Mengacu pada teori George R. Terry, fungsi pengorganisasian berfokus pada penetapan tugas-tugas tertentu untuk setiap unit dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini, Rumah Sakit X telah membagi tugas-tugas secara jelas dan terstruktur antar unit yang berbeda.

Pembagian tugas ini mencakup berbagai unit, mulai dari bagian pendaftaran yang menerima pasien dan memverifikasi persyaratan, hingga unit-unit penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, dan rekam medis. Setiap unit memiliki tanggung jawab yang spesifik, misalnya, verifikasi data pasien, pemberkasan, pemeriksaan laboratorium, serta pengurusan klaim di bagian casemix. Tugas-tugas yang dibagi ini sesuai dengan tujuan untuk memastikan kelancaran pelayanan administrasi dan dukungan klaim BPJS, serta memastikan setiap aspek perawatan pasien tercatat dengan akurat.

Selain itu, untuk meningkatkan keterampilan staf, Rumah Sakit X juga mengadakan pelatihan dan sosialisasi secara periodik. Hal ini penting untuk memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien. Pelatihan yang dilakukan secara rutin ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk menjaga agar seluruh staf tetap up to date dengan prosedur dan teknologi terbaru yang digunakan di rumah sakit, seperti sistem informasi HINAI yang terintegrasi.

Rumah Sakit X juga memperhatikan aspek ketenagakerjaan dengan membagi jam kerja secara sistematis, menggunakan sistem shift untuk memastikan ketersediaan tenaga medis dan administrasi yang memadai sepanjang waktu. Pembagian shift

ini menjadi salah satu solusi agar pelayanan kepada pasien tetap optimal meskipun volume kunjungan dan pelayanan pasien setiap hari cukup tinggi. Dengan sistem shift yang diterapkan, diharapkan beban kerja dapat terbagi secara merata, sehingga setiap unit dapat berfungsi secara maksimal tanpa ada keterlambatan dalam proses administrasi maupun pelayanan medis.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wulandari et al., 2025) hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian yang efektif di rumah sakit merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pasien. Struktur organisasi yang mendukung, pembagian tugas yang jelas, koordinasi antar unit menjadi elemen penting yang memungkinkan alur kerja lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan pasien.

Menurut pendapat peneliti, penerapan pengorganisasian yang terstruktur dengan baik di Rumah Sakit X, yang meliputi pembagian tugas yang jelas, pelatihan berkala untuk peningkatan keterampilan staf, dan pengaturan jam kerja yang efisien, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan tercapainya tujuan organisasi, yakni pelayanan administrasi yang lancar dan akurat serta kelancaran dalam pengurusan klaim BPJS.

Pelaksanaan dalam Pelayanan Administrasi dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Actuating adalah implementasi rencana, berbeda dari *planning* dan *organizing*. *Actuating* membuat urutan rencana menjadi tindakan dalam dunia organisasi. Sehingga tanpa tindakan nyata, rencana akan menjadi imajinasi atau impian yang tidak pernah menjadi kenyataan (Dakhi, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian ini, pelaksanaan pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di Rumah Sakit X sudah diorganisir dengan baik dan dilaksanakan sesuai dengan keterampilan serta dukungan sumber daya manusia yang tersedia, sesuai dengan teori George R. Terry yang menjelaskan bahwa fungsi pelaksanaan

berfokus pada menjalankan tugas-tugas pokok secara terarah dengan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Pelaksanaan ini melibatkan berbagai tahap yang melibatkan koordinasi antar unit dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran proses administrasi.

1) Pendaftaran Pasien (Admission):

Proses pendaftaran pasien diawali dengan pengecekan dan verifikasi berkas yang dibawa oleh pasien, seperti KTP, kartu BPJS, surat perintah rawat inap, dan surat pemeriksaan penunjang. Setelah verifikasi, data pasien diinput ke dalam sistem dan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dicetak menggunakan aplikasi V-Claim. Proses ini juga melibatkan koordinasi antara petugas pendaftaran dan bagian rawat inap untuk memastikan ketersediaan kamar perawatan. Selanjutnya, pasien diberi penjelasan mengenai informed consent yang harus disetujui, dan pasien diantarkan ke ruang rawat inap. Selain itu, untuk pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN, proses pendaftaran menjadi lebih efisien dengan pemindaian barcode dan registrasi menggunakan mesin APM yang memudahkan proses pendaftaran secara mandiri.

2) Pelayanan Penunjang (Laboratorium dan Radiologi):

Dalam pelayanan penunjang, pasien langsung menuju bagian laboratorium atau radiologi tanpa perlu melakukan pendaftaran ulang, karena sudah terdaftar dalam sistem aplikasi HINAI setelah diperintahkan oleh dokter. Proses ini mempercepat pelayanan dan meminimalisir kesalahan administratif, karena seluruh data pasien sudah terintegrasi dalam satu sistem informasi rumah sakit.

3) Pelayanan Obat:

Pada unit farmasi, obat-obatan untuk pasien sudah disiapkan sesuai dengan resep dokter yang tercatat dalam aplikasi HINAI. Perawat tinggal mengambil obat sesuai dengan resep tersebut dan menginputkan data ke dalam sistem, memastikan bahwa setiap obat yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan.

4) Pelayanan Pasien Pulang:

Proses pelayanan pasien pulang dimulai dengan pemberitahuan dari perawat bahwa pasien sudah dapat pulang. Setelah itu, pasien diarahkan ke kasir untuk proses administrasi kepulangan, di mana petugas kasir memverifikasi dokumen dan klaim BPJS. Setelah verifikasi selesai, pasien menerima obat yang diperlukan dan diberikan penjelasan mengenai kontrol pasca perawatan.

5) Pelayanan Rekam Medis dan Klaim:

Untuk proses rekam medis dan klaim, petugas di rumah sakit mengumpulkan seluruh berkas medis pasien, seperti resume medis, billing, dan hasil penunjang medis (laboratorium dan radiologi). Berkas-berkas tersebut kemudian di-scan dan dimasukkan ke dalam sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Setelah diinput, data klaim BPJS diproses, dan berkas fisik disimpan untuk arsip. Proses ini melibatkan koordinasi antar unit, termasuk petugas rekam medis, kasir, dan bagian perawatan untuk memastikan kesesuaian data dan kelengkapan berkas.

6) Pemanfaatan Sistem Teknologi (SIMRS):

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit X sangat membantu dalam mempermudah pelaksanaan pelayanan administrasi. Dengan SIMRS, petugas dapat memastikan kesesuaian data pasien dan melakukan penarikan data untuk kebutuhan administrasi lainnya, seperti pengurusan klaim BPJS. Sistem ini juga memungkinkan integrasi antar unit, sehingga alur pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi risiko kesalahan administratif. Selain itu, teknologi ini mempercepat proses verifikasi data, pencetakan SEP, serta pengelolaan rekam medis yang lebih terstruktur dan terorganisir.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ambarwati et al., 2020) dengan hasil sistem informasi kesehatan telah berjalan dengan baik karena proses pencatatan dan pelaporan dilakukan secara online dan offline, keamanan data, sudah ada integrasi

data, informasi yang dihasilkan sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pengambilan keputusan.

Menurut pendapat peneliti, pelaksanaan pelayanan administrasi di Rumah Sakit X berjalan dengan baik berkat pembagian tugas yang jelas, penggunaan teknologi yang tepat, serta koordinasi yang efektif antar unit. Setiap tahap pelayanan dilakukan secara sistematis, dengan melibatkan sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten, sehingga tujuan dari pimpinan untuk memberikan pelayanan administrasi yang efisien dan berkualitas dapat tercapai.

Pengawasan dalam Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Pengawasan adalah proses pemantauan terhadap pelaksanaan semua aktivitas dalam organisasi dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap tugas yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya (Syahputri et al., 2024b)

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan, dapat dilihat bahwa pengawasan dalam pelayanan administrasi pasien JKN rawat inap di Rumah Sakit X berperan sangat penting untuk memastikan bahwa segala proses berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Teori George R. Terry tentang fungsi pengawasan menggarisbawahi pentingnya penentuan standar, pelaksanaan, dan perbaikan jika diperlukan. Fungsi pengawasan ini menjamin bahwa pelaksanaan tugas yang terkait dengan pelayanan administrasi pasien akan efektif dan efisien.

Pengawasan yang dilakukan di Rumah Sakit X terbagi menjadi dua aspek utama. Pertama, ada pemantauan langsung yang dilakukan di lapangan, yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi berjalan dengan baik. Kedua, pengawasan final dilakukan di bagian casemix, khususnya terkait kelengkapan berkas administrasi pasien, yang dijalankan oleh pengendali mutu. Pengawasan semacam ini sangat krusial untuk mencegah terjadinya kekurangan atau kesalahan yang bisa menghambat kelancaran administrasi rawat inap pasien.

Namun, seperti yang dijelaskan oleh informan dalam wawancara, ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan administrasi pasien. Beberapa masalah utama yang sering muncul meliputi masalah teknis seperti jaringan komputer yang tidak stabil, ketidaktahuan pasien tentang persyaratan perawatan, serta masalah kelengkapan berkas medis yang sering tidak lengkap. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kelalaian perawat dalam mengunggah berkas atau kesibukan dokter yang menyebabkan laporan operasi tidak selesai tepat waktu. Selain itu, permasalahan juga muncul di bagian casemix yang mengalami keterlambatan pengerjaan akibat kurangnya pengalaman pada bagian koder dan gangguan jaringan yang lambat saat penginputan dan pengelompokan data.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Averus & Pitono, 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan terdiri dari pengawasan langsung dan tidak langsung sehingga dari hasil tersebut pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan rumah sakit secara langsung meninjau para petugas dalam melaksanakan pekerjaannya sedangkan pengawasan secara tidak langsung dilakukan untuk melengkapi pelaksanaan pengawasan yang dilakukan secara langsung yaitu tinjauan hasil pekerjaan administrasi.

Menurut pendapat peneliti, kendala-kendala ini menunjukkan bahwa meskipun ada pengawasan yang dilakukan, beberapa faktor eksternal dan internal masih memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi. Oleh karena itu, pengawasan harus lebih diperhatikan dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi penyebab masalah, seperti memperbaiki kualitas jaringan komputer, memberikan pelatihan yang lebih baik kepada petugas, serta memastikan seluruh pihak yang terlibat memahami dengan jelas tanggung jawab dan prosedur yang ada. Dengan perbaikan ini, diharapkan fungsi pengawasan dapat berjalan lebih efektif dan dapat meminimalkan kesalahan serta hambatan yang ada dalam pelayanan administrasi pasien.

Gambaran Output dalam Sistem Pelayanan Administrasi Pasien JKN Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian, kelengkapan administrasi mencakup beberapa dokumen penting, seperti Surat Eligibilitas Peserta (SEP), hasil pemeriksaan penunjang seperti laboratorium dan radiologi, resume medis pasien, serta billing atau rincian biaya perawatan. Semua dokumen ini menjadi bagian integral dalam pengajuan klaim ke BPJS.

Kelengkapan administrasi ini memiliki peran yang sangat vital dalam memastikan bahwa klaim yang diajukan rumah sakit dapat diproses dengan baik oleh BPJS. Tanpa kelengkapan dokumen ini, proses klaim bisa tertunda atau bahkan ditolak. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa setiap aspek administrasi dilengkapi dengan tepat dan sesuai prosedur untuk mendukung kelancaran pelayanan kesehatan bagi pasien, sekaligus menjaga hubungan yang baik dengan pihak BPJS.

Klaim merupakan pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan yang ditagihkan per-bulan secara rutin, dengan batas waktu pengajuan klaim maksimal tanggal 10 bulan berikutnya dengan melengkapi dokumen pendukung diantaranya SEP (Surat Eligibilitas Peserta), SPRI (Surat Pengantar Rawat Inap), resume medis, billing, pemeriksaan penunjang, dan grouper INA-CBGs (Indonesian-Case Base Groups). Berdasarkan peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 pasal 30 mengatakan bahwa pengajuan klaim kepada BPJS kesehatan dilakukan secara periodik dan lengkap setiap bulan. Sehingga dapat dikatakan kelengkapan berkas klaim harus dipenuhi, karena apabila rumah sakit tidak memenuhi hal tersebut BPJS Kesehatan akan mengeluarkan berita acara hasil verifikasi pengembalian berkas disertai dengan alasan pengembalian berkas.

Hal ini juga menunjukkan pentingnya peran petugas administrasi yang cermat dalam memastikan bahwa seluruh

berkas yang diperlukan sudah lengkap dan valid sebelum dikirimkan untuk proses klaim. Kelengkapan administrasi ini mencerminkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi di rumah sakit yang berhubungan langsung dengan akurasi data dan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang telah menyediakan layanan medis dan pelayanan administrasi yang lengkap dengan panduan yang jelas, mengikuti prosedur dan pedoman yang ditetapkan. Layanan administrasi disusun berdasarkan Peraturan Kesehatan, yang melibatkan semua bagian mulai dari administrasi hingga perawatan pasien dengan dukungan fasilitas yang cukup lengkap seperti komputer, pemindai, dan printer disediakan untuk mendukung tugas administrasi. Rumah Sakit X juga telah menggunakan sistem teknologi informasi untuk mengintegrasikan proses administrasi hanya saja masih terdapat kendala pada jaringan komputer yang memperlambat proses juga ditemukan kendala pada kelengkapan berkas yang disebabkan oleh kelalian petugas yang belum mengupload sesuai dengan sistem.

Setelah melakukan penelitian ini peneliti memiliki saran/masukan untuk perbaikan pelayanan rumah sakit di masa depan, diantaranya: Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di bagian administrasi pasien dengan meningkatkan pengawasan terhadap kegiatan petugas di lapangan. Untuk meningkatkan sistem teknologi informasi, khususnya perbaikan jaringan dan sistem HINAI, agar proses administrasi lebih cepat dan lancar. Pengawasan yang lebih intensif terhadap kelengkapan berkas medis dan koordinasi antar unit akan mengurangi kesalahan dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, sosialisasi yang lebih jelas kepada pasien mengenai persyaratan administrasi, melalui media seperti poster atau aplikasi mobile, bisa membantu mereka mempersiapkan diri dengan lebih baik. Melakukan evaluasi dan perbaikan rutin terhadap proses administrasi juga penting untuk mengatasi kendala yang muncul di lapangan, seperti

human error. Diharapkan melakukan kroscek kelengkapan berkas yang akan dikumpulkan oleh assembling agar unit casemix tidak meminta ulang berkas yang belum lengkap.

Daftar Pustaka

- Afiyah, S., & Ulfah, A. (2024). Analisis Kelengkapan Hasil Usg Obstetri Gynekologi (Obgyn) Pasien Rawat Jalan Terhadap Kelancaran Klaim Bpjs Kesehatan Di Rsu Hermina Arcamanik. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 3201–3207.
- Ambarwati, N. R., Wahyuni, N., & Syamiah, N. (2020). Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Banten. *Jurnal Joubahs*, 2.
- Averus, A., & Pitono, A. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Sosiohumaniora-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 20(1), 15–21.
- Dakhi, Y. (2016). Implementasi Poac Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu. *Warta Dharmawangsa*, 50.
- Kanaya, I. G. A. K. Y., Putra, G. W., Putri, P. C. S., Pradnyani, P. E., Adiningsih, L. Y., & Vergantana, I. W. S. M. (2023). Analisis Faktor Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Bpjs Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rsud Tabanan. *Maintekkes: The Journal Of Management Information And Health Technology*, 1(2), 63–70.
- Maisa, W. (2021). *Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien Bpjs Kesehatan Di Igd Rsud M. Natsir Solok Tahun 2021*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Rachmayanti, L. (2017a). *Gambaran Pelaksanaan Sistem Pelayanan Pasien Rujukan Rawat Jalan Pelayanan Tingkat Ii Pada Peserta Bpjs Di Rsai Bandung Tahun 2017*. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, 2017.
- Rachmayanti, L. (2017b). *Gambaran Pelaksanaan Sistem Pelayanan Pasien Rujukan Rawat Jalan Pelayanan Tingkat Ii Pada Peserta Bpjs Di Rsai Bandung Tahun 2017*. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, 2017.
- Saragih, J., Soselisa, P. S., & Selanno, H. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Peserta Pasien Bpjs Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2490–2499.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308–315.
- Syahputri, R. B., Haryanti, R., & Handayani, S. (2024a). Peran Manajer Dalam Implementasi Fungsi Manajemen Di Unit Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Rsu Pku Muhammadiyah Prambanan. *Motorik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 19(1), 7–14.
- Syahputri, R. B., Haryanti, R., & Handayani, S. (2024b). Peran Manajer Dalam Implementasi Fungsi Manajemen Di Unit Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Rsu Pku Muhammadiyah Prambanan. *Motorik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 19(1), 7–14.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 12(1), 56–66.
- Widjaja, G. (2023). Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Menurut Uu No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2490–2498.

- Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit: Studi Kasus Pendekatan Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 1451–1462.
- Wulur, F. G., Fitriyani, I., & Paramarta, V. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187–202.