

**PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN PESERTA BPJS
DI RUANGAN INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

MUHAMMAD DIVA EKA PUTERA

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (UNISKA) Banjarmasin

Email: divatambayong16@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the administrative services of BPJS participants in the Emergency Room at Ratu Zalecha Martapura Hospital. This study uses descriptive qualitative data analysis, where the researcher describes his findings from the data of the research subjects, which are interpreted in the form of an argumentative narrative that provides an overview and final conclusion of the study. The results showed that the administrative services of BPJS participants in the Emergency Room (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura were based on the following administrative management functions: 1) Planning, the available human resources had not reached the potential limit and the number of staff was not comparable with the number of patient services; 2) Organizing, the Ratu Zalecha Martapura Regional General Hospital still does not pay maximum attention to the competence of its human resources and the lack of coordination, communication and direction so that it experiences obstacles in terms of achieving the goals of activities that have been previously planned; 3) Actuating, the administrative procedures in the Emergency Room (IGD) RSUD Ratu Zalecha for both general patients and BPJS participant patients are broadly the same, only that the difference is that BPJS participant patients must attach a BPJS card and a referral letter from Health Facilities 1 which can follow within a maximum of 3 x 24 hours. Administrative services have been equipped with adequate infrastructure, but if they are not functioned to the maximum extent possible to serve patients; 4) Controlling, every semester an evaluation is always carried out related to customer satisfaction.

Keywords: Service, Administration, Ratu Zalecha Hospital

PENDAHULUAN

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 pasal 42 menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pada peserta JKN harus memperhatikan mutu pelayanan, dan berorientasi pada keamanan pasien, efektivitas pelayanan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, dan efisiensi biaya. Menurut Pratiwi dan Susanto (2016) kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan. Menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2016:164).

Peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tak bisa ke faskes lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS. Keterbatasan itu menyulitkan seseorang jika berada di tempat yang jauh dari fasilitas kesehatan pertama

yang ditunjuknya. Masalah lain, adalah rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang. sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama, yaitu puskesmas atau dokter praktek.

Kepuasan pasien atau peserta dari asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen, karena konsumen itulah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan

dimilikinya serta tidak adanya koordinasi, komunikasi dan pengarahan sehingga mengalami hambatan dalam hal pencapaian tujuan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Pada prosedur administrasi di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha baik untuk pasien umum maupun pasien peserta BPJS secara garis besar adalah sama, hanya saja yang membedakannya untuk pasien peserta BPJS harus melampirkan kartu BPJS dan surat rujukan dari Faskes 1 yang bisa menyusul dalam waktu maksimal 3 x 24 jam. Pelayanan administrasi telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai, tetapi apabila tidak difungsikan dengan semaksimal mungkin untuk melayani pasien. Pelayanan administrasi utamanya di ruangan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura, khususnya untuk pasien peserta BPJS dalam tiap semester selalu dilakukan evaluasi terkait dengan kepuasan pelanggan, mengingat kinerja utama rumah sakit adalah pelayanan, oleh karenanya kepuasan pasien atas pelayanan rumah sakit menjadi satu hal yang menjadi prioritas.

REFERENSI

- Andriani, G., Djalali, A.M., & Sofiah, D. 2019. *Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan*. Jurnal Penelitian Psikologi. 3(1), 154-341.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media
- Astri Meywati Zendrato, *Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Inap dan Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medik di Rumah Sakit Universitas Sumatera Tahun 2017*. (Skripsi). Sumatera Utara. 2017
- Ayub, M. 2017. *Manajemen Masjid*. Depok: Gema Insani.
- Daryanto, M. 2016. *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*. Jakarta.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2018. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Edi Suswardji dkk, 2017, *Hubungan Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Singaperbangsa Kerawang*, Jurnal Manajemen, Vol. 10 No. 1
- Gie, The Liang. 2017. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Haryadi, Hendi. 2019. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Moenir. 2019, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyono, 2018, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Muninjaya, A. Gde. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Nawawi, Hadari, 2019, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Gunung Agung
- Novrialdi. J. 2017. *Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016*
- Pratiwi, S. dan Susanto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. Jurnal Asosiasi Dosen

Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit. 2 (2)

Tahun 2018. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Rahman, Mariati. 2017. *Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol.7 (1): 30-37.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) 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*.

Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta

Sabarguna B S. 2018. *Rekam Medis Terkomputerisasi*. Jakarta: UI Press

Siagian, S. P. 2018. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung

Terry, George R. 2017. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, penerjemah J-Smith D.F.M. Jakarta: PT Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius . 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Yolanda, Deby Rara (2019) *Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba*