

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGELOLAAN SURAT ELEGIBILITAS PASIEN BPJS
BAGIAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT PUSAT
ANGKATAN UDARA Dr. SUHARDI HARDJOLUKITO
YOGYAKARTA**



DISUSUN OLEH:

BIN EKLOPAS WAANG

21011707

PROGARAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2024

**ANALISIS PENGELOLAAN SURAT ELEGIBILITAS PASIEN BPJS
BAGIAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT PUSAT
ANGKATAN UDARA Dr. SUHARDI HARDJOLUKITO
YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya Mnajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta**

DISUSUN OLEH:

BIN EKLOPAS WAANG

21011707

**PROGARAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pengelolaan Surat Elegibilitas Pasien BPJS
Bagian Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Pusat
Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta

Nama : Bin Eklopas Waang

NIM : 21011707

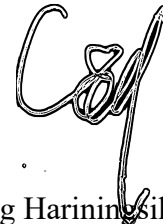
Program Studi : Diploma III Manajemen

Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumalah
Nusa Yogyakarta pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 02 Mei 2024

Mengetahui Dosen Pembimbing



Dr. Endang Hariningsih, S.E., M.Sc
NIK.10600105

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK PASIEN BPJS BAGIAN
INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN
UDARA Dr. SUHARDI HARDJOLUKITO
YOGYAKARTA

Tugas Akhir ini telah di ajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa
Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir Pendidikan pada Program Studi
Diploma III Manajemen.

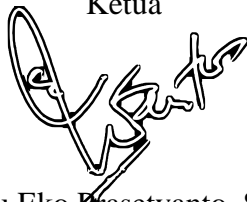
Di setujui dan Disahkan Pada:

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

Ketua



Dr. Wahyu Eko Prasetyanto, S.H., M.M.
NIP. 11400117

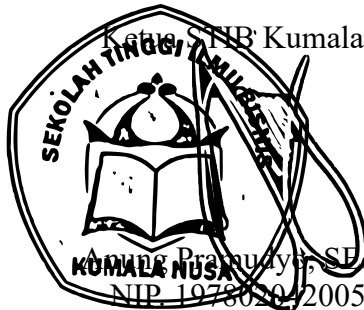
Anggota



Ika Tirta Candrarini, S.E., M.M.
NIP. 12000201

Mengetahui,

Ketua STIB Kumala Nusa



Dr. Pradya, S.E., M.M.
NIP. 19780202005011002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawa ini:

Nama : Bin Eklopas Waang

Nim : 21011707

Judul : Analisis Pengelolaan Surat Elegibilitas Pasien BPJS
Bagian Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Pusat
Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah di terbitkan oleh pihak manapun kecuali dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan di benarkan secara hukum, maka saya bersedia di tuntutan berdasarkan hukum.

Yogyakarta, Mey 2024

Yang membuat pernyataan

Bin Eklopas Waang

HALAMAN MOTO

1. Karena masa depan sungguh ada dan harapan tidak akan hilang.
(Amsal 23:18)
2. "Tanpa Tuhan, kehidupan tidak memiliki tujuan. Tanpa tujuan, hidup tidak memiliki makna. Tanpa makna, kehidupan tidak memiliki harapan."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sebagai wujud kasih, karya ini penulis persembahkan kepada orang yang banyak berperan dan membantu sampai Tugas Akhir ini selesai baik dalam bentuk doa maupun bantuan langsung. Maka penulis persembahkan tulisan sederhana ini untuk mereka semua:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sumber kehidupan serta telah memberikan hikmat dan pengetahuan.
2. Kepada kedua orang tercinta, almarhum Bapak penulis Bernadus Waang, yang wafat selama proses pembuatan tugas akhir ini. Kepergiannya meninggalkan luka yang mendalam, namun juga menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini. Bapak, meski Anda tidak dapat menyaksikan saat penulis menyelesaikan perjalanan ini, penulis tahu Anda selalu ada di sisi penulis, memberikan dukungan tak terlihat yang menjadi penuntun langkah penulis hingga saat ini dan juga untuk mama Adriana Namang sosok istimewa untuk penulis, yang tidak pernah lelah untuk menasehati penulis dan cintanya merupakan kunci sukses. Terimakasih atas kasih sayang, nasehat dan doa kalian selama ini.
3. Untuk orang tua wali, Bapak Dematrius waang dan mama Rincelina Ladang, telah memberikan nasehat, kasih sayang, semangat, motivasi dan mengorbankan kerigat, tenaga, pikiran untuk pendidikan dan sudah bekerja keras untuk penulis. Terimakasih atas doa kalian selama ini, semoga selalu di berkati dan dilindungi Tuhan.

4. Terimakasih untuk kakak-kakak penulis Anderias Waang dan Yermias Waang yang selalu memberikan motivasi serta doanya.
5. Untuk adik-adik yang selalu menjadi penyemangat untuk mengjar cita-cita.
6. Untuk Om tante dan yang lainnya serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung penulis mengejar cita-cita
7. Untuk Evi Maria Lautang dan Rosi Sepriana Tatul Beri yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat untuk penulis.
8. Untuk sahabat Handi Yusuf Durkal, Jibrael Andreas kolimoh dan Jeffirs Djenmai terimakasih atas kebaikan-kebaikan yang kalian berikan, motivasi dan doanya selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan kelas A, rekan-rekan sesama mahasiswa STBI Kumala Nusa Yogyakarta, atas kerja sama dan dukungan selama ini.
10. Untuk semua dosen dan staf STIB Kumala Nusa Yogyakarta.
11. Almamater.
12. Dan untuk semua pihak yang membantu dan mendoakan, penulis ucapkan terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan. Selesaiannya Laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan Laporan ini hingga selesai, terutama kepada yang penulis hormati:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M selaku ketua STIB Kumala Nusa Yogyakarta.
2. Marsekal pertama TNI Dr.M. Roikohan Harowi Sp.THT-KL., M.Kes selaku Ka Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito.
3. Dr. Endang Hariningsih, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Apt Weti Widiyanti S.Farm selaku Pembimbing Praktek Kerja Lapangan.
5. Seluruh Staf pengajar STIB Kumala Nusa yogyakarta.
6. Karyawan dan Karyawati Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Harjolukito yang telah memberi bantuan dan bimbingan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
7. Orang tua, Kakak, Adik yang selalu memberikan dukungan dan motifasi dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dengan segala keterbatasan, laporan ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan dalam rangka menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga hasil dari Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta,

Bin Eklopas Waang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Tori.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	8

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	10
B. Waktu dan Tempat Penelitian	10
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	11
D. Metode Analisis Data	12

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	15
B. Pembahasan	23

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	31
B. Saran	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1 Personalia/SDM	21
Tabel 4.2 Daftar Poli Klinik.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Analisis Miles dan Humberman	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	21
Gambar 4.2 Surat Elegibilitas.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Menyiapkan Barang Medis Di Gudang Matkes

Lampiran 2 Kegiatan Mengentri Surat Elegibilitas Pasien BPJS

Lampiran 3 Foto Bersama pembimbing Lapangan

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pembuatan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito di Yogyakarta, merupakan proses yang penting dalam memastikan pasien yang memenuhi syarat mendapatkan akses ke layanan kesehatan. Langkah-langkahnya meliputi pengajuan permintaan, verifikasi dokumen, pemeriksaan medis, pengolahan surat elegibilitas, dan penerbitan surat.

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif, dengan data diperoleh dari observasi langsung dan dokumentasi. Adapun, kendala-kendala seperti proses manual yang memakan waktu, kurangnya integrasi sistem, kekurangan tenaga kerja, dan kurangnya pelatihan menyulitkan pengelolaan surat elegibilitas. Untuk mengatasinya, rumah sakit tersebut menerapkan solusi seperti memanfaatkan teknologi, meningkatkan integrasi sistem, menambah tenaga kerja, dan memberikan pelatihan kepada staf. Ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS.

Kata kunci: pengelolaan, elegibilitas, kendala, dan solusi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengingat elegibilitas sering kali menjadi fokus dalam pembuatan kebijakan publik, terutama yang berkaitan dengan layanan sosial, kesehatan, pendidikan, dan pelayanan masyarakat lainnya. Eelegibilitas juga membuka pintu untuk pembicaraan tentang kesetaraan dan keadilan. Pemilihan kriteria elegibilitas yang adil dan transparan dapat membantu mengurangi disparitas dan memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap sumber daya dan kesempatan.

Surat Elegibilitas Peserta (SEP) adalah dokumen penting dalam sistem BPJS kesehatan yang memberikan kejelasan mengenai kelayakan dan hak peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu program yang dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat yaitu adanya surat eligibilitas peserta (SEP). SEP adalah surat yang dikeluarkan oleh BPJS kepada peserta yang memenuhi syarat untuk mendapatkan layanan kesehatan dan berfungsi sebagai bukti kepesertaan dan memberikan akses peserta BPJS untuk mendapatkan fasilitas di rumah sakit atau klinik yang telah bekerja sama dengan BPJS kesehatan.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta, menetapkan adanya surat eligibilitas peserta pasien BPJS untuk memastikan kelayakan pasien yang datang ke Rumah Sakit dan sebagai bentuk adanya penerimaan pasien yang datang berobat dengan

menggunakan pelayanan kesehatan secara gratis. Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta juga memiliki visi yaitu menjadi Rumah Sakit Pusat rujukan yang berstandar Nasional, sehingga dengan adanya surat eligibilitas ini sangat membantu dalam menjalankan visi tersebut, yang mana dengan adanya surat eligibilitas memiliki peran yang signifikan dalam memastikan akses yang adil, pengaturan biaya yang jelas, pemrosesan klaim yang efisien, analisis data yang mendalam, dan kendali mutu yang terjamin dalam layanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan.

Instalasi farmasi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta yang berperan dalam mengurus surat elegibilitas memiliki peran penting dalam menyediakan akses yang aman dan terjamin terhadap layanan farmasi bagi masyarakat. Melalui proses pengurusan surat elegibilitas, instalasi farmasi memastikan bahwa individu atau organisasi memenuhi syarat yang diperlukan untuk mendapatkan akses ke obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Proses ini tidak hanya melibatkan verifikasi dokumen dan informasi yang diberikan, tetapi juga memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar yang berlaku. Dengan demikian, instalasi farmasi yang bertanggung jawab atas pengurusan surat elegibilitas tidak hanya memastikan distribusi obat yang tepat, tetapi juga berkontribusi pada keselamatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pengelolaan surat elegibilitas tidak menggunakan metode manual lagi, namun proses pengelolaan SEP di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara

Dr. Suhadi Harjolutomo bagian instalasi farmasi masih terdapat beberapa kendala, seperti antrian Panjang pasien yang ingin mendapatkan SEP, proses verifikasi SEP yang lama dan terdapat kesalahan dalam proses verifikasi SEP. Oleh karena itu penulis memilih judul analisis pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS bagian instalasi farmasi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta sebagai fokus utama penelitian, dengan tujuan untuk menemukan solusi dan strategi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi proses pengelolaan surat elegibilitas bagian instalasi farmasi di rumah sakit tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan, maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pembuatan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta?
2. Apa kendala dan solusi dalam pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui Apa kendala dan Solusi dalam pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta.
 - a. Membantu Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta dalam mengelola surat elegibilitas pasien BPJS.
 - b. Salah satu nilai positif Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta dimata pasien di rumah.
2. Bagi Akademik
 - a. Sebagai tambahan referensi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
 - b. Untuk menambah dan memperluas wawasan bagi mahasiswa yang masi berada dibangku kuliah Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.

- c. Dapat menjalin kerja sama yang baik antara perguruan tinggi dengan instansi pemerintah.
- d. Sebagai pembanding dengan penulisan yang akan datang.

3. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III (D3) di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
- b. Dapat menambah pengetahuan tentang pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta.
- c. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mahasiswa.
- d. Untuk menerapkan teori-teori yang telah di peroleh dibangku kuliah ke dalam dunia kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pengelolaan

Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga di artikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat. Pengertian pengelolaan menurut Meokijat (Suawa, 2021) mengemukakan pengertian pengelolaan adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu dengan cara menggunakan manusia dan sumber-sumber lain.

2. Pengertian surat

Pengertian surat menurut Hisyam dalam Mustiastri (2015), adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Purwanto dalam Gawihati (2021), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.

Mariskha (2015) berpendapat bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi suatu berita dari satu pihak ke pihak lain dengan memiliki suatu maksud atau isi yang terdapat pada surat, baik itu berupa pemberitahuan, kerjasama, dan lain sebagainya.

3. Pengertian elegibilitas

Menurut Zebua (2023) Surat Eligibilitas Peserta (SEP) adalah dokumen penting dalam sistem BPJS Kesehatan yang memberikan kejelasan mengenai kelayakan dan hak peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. SEP menjadi kunci dalam memastikan aksesibilitas, kepastian, dan keadilan dalam layanan medis yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 28 tahun 2014 tentang panduan pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional, peserta menerima Surat Eligibilitas Peserta (SEP) untuk mendapatkan pelayanan. Peserta dapat memperoleh pelayanan rawat jalan dan atau rawat inap sesuai dengan indikasi medis.

Dari kedua penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa elegibilitas adalah surat penting yang perlu dimiliki setiap orang untuk memiliki kesamaan dalam pemberian pelayanan yang di berikan.

4. Pengertian pasien

Menurut Prabowo dalam Wilhamda (2011) pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan menurut Aditama (2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah individu yang membutuhkan perhatian, pemantauan, dan perawatan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik itu untuk penyembuhan, pemulihan, atau pencegahan penyakit lebih lanjut. Oleh karena itu, definisi pasien mencakup baik aspek sakit dan pencarian perawatan medis, serta memperhitungkan beragam kebutuhan dan kondisi kesehatan individu.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu tentang analisis pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS bagian instalasi farmasi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul Penelitian	Hasil
1	Molek dan Dua'na, 2016	Tinjauan Spesifisitas Penulisan Diagnosis Pada Surat Elegibilitas Peserta (SEP) Pasien BPJS Rawat Inap Buln Agustus Di Rumah Sakit Panti Wilsa Citarum Semarang Periode 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Berdsarkan hasil penelitian bahwa stndar oprasional prosedur yang ada adalah standar oprasional prosedur koding rawat inap sedangkan untuk bagian casemix, rumah sakit belum ada. - Dari 84 sampel yang diteliti diperoleh bahwa diagnosis yang tidak pesifix (57,15%) lebih besar dari pada diagnosis yang spesifix (42,85%).
2	Nova, 2023	Analisis Proses pembuatan surat elegibilitas peserta pasien BPJS dan pelaksanaan pengawasan di rumah sakit Nur Hidayah.	Terdapatnya kendala pada analisis proses pembuatan SEP BPJS yaitu pada <i>man</i> dan <i>machine</i> dan tidak ada kendala pada pengawasan.

Sumber: Data Sekunder Dioleh, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penulisan yang menitik beratkan pada kata-kata, gambar dan makna berbentuk angka-angka. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang memberi makna.

Maksud dan tujuan dalam melakukan penulisan ini adalah untuk memberikan data-data konkrit yang sudah ditemukan dilapangan. Dalam hal ini merupakan upaya meningkatkan pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS bagian instalasi farmasi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi. Hardjolakito Yogyakarta.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu dan tempat penelitian pengambilan data penulisan yaitu, sebagai berikut :

1. Waktu pengambilan data Tugas Akhir ini dimulai dari tanggal 19 Februari 2024 sampai dengan 16 Maret 2024.
2. Tempat Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi. Hardjolakito Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Janti Yogyakarta, Lanud Adisutjipto, Jl Ringroad Timur, Karang

Janbe, Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
55198.

C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

a. Data primer

Data primer pada penelitian Tugas Akhir ini adalah berupa data hasil pengamatan dilingkungan tempat PKL dan dokumentasi yang di peroleh langsung dari sumber prtama atau sumber aslinya, melalui observasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian Tugas Akhir ini adalah berupa hasil dari arsip Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan peneliti dalam Tugas Akhir ini adalah:

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2014), metode observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan indra, terutama pengamatan. Observasi dapat diartikan sebagai pencatat atau

pengamatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki dan juga dapat diartikan sebagai pencatat atau pengamatan bebas.

b. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014), metode dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada pada benda-benda tertulis seperti buku-buku, notulensi, peraturan-peraturan, buletin-buletin, catatan harian dan sebagainya. Dokumentasi yang dimaksud dalam penulisan ini merupakan dokumentasi yang dapat dianggap sebagai materi yang tertulis atau sesuatu yang menyediakan informasi tentang suatu subjek. Dokumentasi dapat berisi tentang deskripsi-deskripsi, penjelasan-penjelasan yang berupa foto-foto dokumentasi.

c. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016), studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

D. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, serta menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana

yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2014) analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis dan kualitatif yang terkenal dengan analisis interaktif. Sedangkan analisis interaktif ini meliputi tiga hal yaitu:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

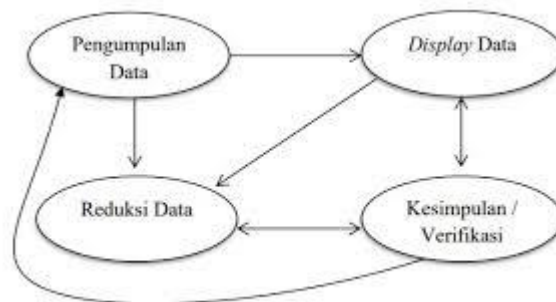
Reduksi data merupakan proses penulisan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang didapat dari catatan lapangan dilapangan dengan tujuan untuk menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak perlu sehingga ditarik suatu kesimpulan. Reduksi dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal pokok. disusun lebih sistematis sehingga data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengamatan dan mempermudah penulis dalam mencari kembali data yang diperoleh jika diperlukan.

2. *Display*/Penyajian Data

Display data adalah suatu rakitan argumentasi informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan penulis dapat dilakukan. Pada tahap ini data dikelompokkan sesuai dengan tema atau pokok-pokok permasalahan. Untuk lebih memudahkan data disajikan dalam bentuk matriks atau tabel, sehingga lebih mudah dilihat hubungan, kesamaan atau kontradiksi antar data yang diperoleh.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing Verification*)

Penarikan kesimpulan yaitu penulisan mencari makna dari data yang terkumpul kemudian menyusun pola hubungan tertentu ke dalam satu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan sesuai dengan masalahnya. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan dengan data lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada.



Sumber: Sugiyono (2014)

Gambar 3.1
Analisis Miles dan Huberman

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah

Sejarah Perkembangan Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito, berawal dari bangunan sederhana di bentuk TPS (Tempat Pengobatan Sementara) pada tahun 1945 setelah beberapa lama beroperasi fasilitasnya makin berkembang dan kemudian atas izin Depertemen Kesehatan RI pada tanggal 9 April 1990 TPS dengan penambahan beberapa bangunan ruang pemeriksaan dan perawatan serta pendukung lainnya secara resmi diubah menjadi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara “dr. Suhardi Hardjolukito“ yang bertepatan dengan hari ulang tahun TNI Angkatan Udara. Pendetangan prasasti dan pemberian nama rumah sakit TNI Angkatan Udara oleh Kepala Staf TNI Angkatan Udara pada waktu itu di jabat oleh Marsekal Madya Siboen, dan rumah sakit tersebut tergolong dalam (Rumah Sakit Tingkat IV / Tipe D).

Pada tanggal 1 Maret 2004 status Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito yang berlokasi di dalam kompleks perkantoran Lanud Adisutjipto telah di naikan menjadi rumah sakit tingkat III dengan SKEP Kasau Nomor : KEP / 5 / 2004 tanggal 1 Maret 2004. Tanggal 29 Mei 2006 secara bertahap kegiatan dukungan dan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito dipindahkan ke bangunan yang baru yang berlokasi di Jln.

Raya Janti Blok “O” dan dilanjutkan peresmian penggunaannya pada tanggal 2 Agustus 2007 oleh Kepala Staf Angkatan Udara. Selanjutnya seiring dengan perjalanan waktu, tepatnya tanggal 22 Januari 2009 ditetapkan menjadi Rumah Sakit Tingkat II dengan dasar Perkasau no : 8/I/2009 tentang peningkatan Status Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito dari Tk. III ke Tk. II.

Tidak membutuhkan waktu yang lama Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito di tingkatkan kembali menjadi Rumah Sakit Pusat TNI AU dengan keluarnya Perpres No 10 tahun 2009 dengan Perkasau no : 93/X/212. Dimana tanggal 22 Oktober Operasional Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito diresmikan oleh Kepala Staf Angkatan Udara dengan Ka Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara pertama adalah Marsekal Pertama TNI dr. Hari Haksono.Sp.THT- KL., Sp.KP. 12 September 2012 s/d 29 Januari 2013.

Saat ini Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara di pimpin oleh Marsekal Pertama TNI dr Mukti Arta Berlian Sp.PD.,Sp.K.P. Urutan Kepala Rumah Sakit dari masa ke masa Daftar nama kepala Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito sebagai berikut :

1. Tahun 1985 – 1988 dipimpin Letkol kes. dr. Rahardjo Muljono.
2. Tahun 1988 – 1990 dipimpin Kolonel Kes dr. Darmawan. Sp. THT
3. Tahun 1990 – 1993 dipimpin Mayor Kes dr. Harjanto. Sp. PD
4. Tahun 1993 – 1995 dipimpin Mayor Kes dr. Dede Suwenda. Sp. B

5. Tahun 1995 – 1998 dipimpin Letkol Kes drg. Kusmanto. Sp.Ort
6. Tahun 1998 – 2000 dipimpin Letkol Kes dr. M. Syahbudi Shaleh.
Sp.M
7. Tahun 2000 - 2002 dipimpin Mayor Kes dr. Prawoto. Sp.PD
8. Tahun 2002 – 2005 dipimpin Letkol Kes dr. M. Soewandi. Sp.M
9. Tahun 2005 – 2009 dipimpin Letkol Kes dr. Djunadi. Sp,KP
10. Tahun 2009 – 2012 dipimpin Kolonel Kes dr. Krismono.MH.Kes
11. Tahun 2012 - 2013 dipimpin Marskel TNI dr. Hari
Haksono.Sp.THT-KL.,Sp.KP
12. Tahun 2013 – 2016 dipimpin Marsekal pertama dr. Benny H.
Tumbelaka, Sp. OT., MH. Kes,. Sp. Kp., MARS
13. Tahun 2016 – 2017 dipimpin Marsma TNI dr. Didik kestito, Sp.U.,
MM. RS
14. Tahun 2017 – 2018 dipimpin marsma TNI DR. Dr. Isdwiranto
Iskanto M.Sc.Sp.BS (K)., Sp,KP
15. Tahun 2019 – 2020 dipimpin Marsma TNI dr. Swasono R., Sp.THT-
KL., M.Kes
16. Tahun 2021 – 2021 dipimpin Marsm TNI dr. Mrowi, Sp.s
17. Tahun 2021 – Sekarang dipimpin Marsma TNI dr. Mukti A. Berlian
Sp. PD.,Sp. KP

2. Visi, Misi, Tujuan dan Moto

- a. Visi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito

Menjadi Rumah Sakit Pusat Rujukan yang Berstandar Nasional dan Menjadi Kebanggaan Prajurit TNI AU/TNI, PNS serta keluarganya dan masyarakat umum.

- b. Misi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito

Dalam rangka mencapai visi tersebut di atas maka Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito telah menetapkan misi yang terdiri dari:

- 1) Menyelenggarakan dukungan dan pelayanan perumahsakititan yang berkualitas bagi prajurit TNI AU, keluarga besar TNI, PNS dan keluarga serta masyarakat.
- 2) Meningkatkan kemampuan SDM kesehatan yang unggul dengan pengembangan pendidikan, latihan, penelitian berbasis riset pada bidang kesehatan untuk memmenuhi postur TNI AU yang berkualitas agar siap untuk melaksanakan tugas.
- 3) Menyelenggarakan kegiatan bantuan kemanusiaan dan bakti sosial dalam rangka membantu masyarakat dimasa Pandemi Covid-19 dan masa yang akan datang untuk menciptakan suasana yang kondusif bagi masyarakat.

- 4) Meningkatkan/menyelenggarakan layanan unggulan yang bersifat nasional.
 - 5) Meningkatkan kerjasama kesehatan militer dan kesehatan penerbangan dengan negara-negara tetangga atau sahabat dalam rangka menciptakan kondisi kesehatan nasional, Regional, dan Internasional.
- c. Tujuan Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito

Tujuan rumah sakit adalah:

- 1) Meningkatkan pelayanan kesehatan sub spesialistik yang berorientasi pada standar pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- 2) Meningkatkan kualitas pendidikan profesi, penelitian kesehatan dan pengabdian masyarakat.
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia.
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung pengelolaan keselamatan pasien.
- 5) Meningkatkan sistem manajemen berbasis sistem informasi manajemen yang handal untuk pengembangan informasi.

d. Moto Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito

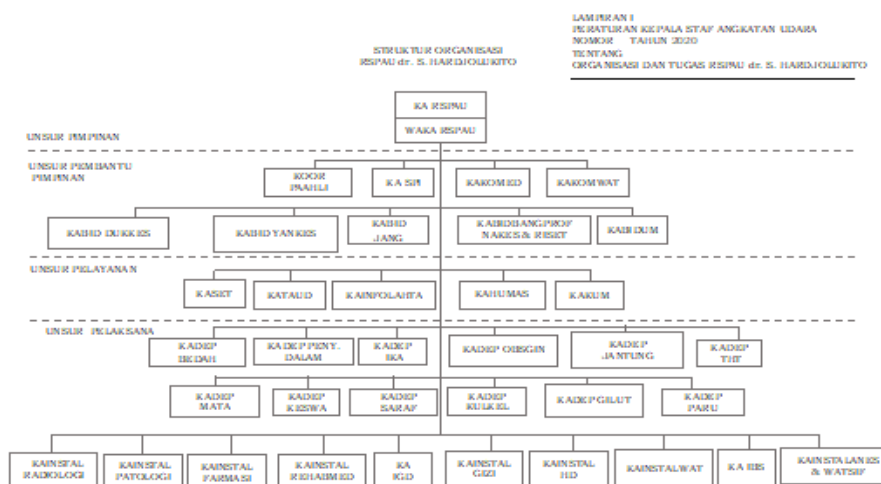
Moto Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito adalah ‘Melyani yang terbaik’

3. Struktur Organisasi

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito memiliki struktur organisasi yang umumnya mirip dengan rumah sakit pada umumnya. Strukturnya biasanya terdiri dari:

- a. Direktur Rumah Sakit: Bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan rumah sakit.
- b. Bagian Medis: Meliputi dokter spesialis, dokter umum, dan perawat yang memberikan pelayanan medis kepada pasien.
- c. Bagian Keperawatan: Bertanggung jawab atas perawatan pasien di rumah sakit.
- d. Bagian Administrasi dan Keuangan: Mengelola administrasi rumah sakit, termasuk keuangan, sumber daya manusia, dan logistik.
- e. Bagian Pelayanan Pasien: Menangani pendaftaran pasien, jadwal operasi, dan pelayanan lainnya kepada pasien.
- f. Bagian Penunjang Medis: Seperti laboratorium, radiologi, dan farmasi.
- g. Bagian Teknis dan Fasilitas: Menangani pemeliharaan gedung dan fasilitas teknis lainnya.

Setiap bagian ini memiliki peran khusus dalam menjalankan operasional rumah sakit dan bekerja bersama untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

4. Personalia/SDM

Tabel 4.1
Personalia/SDM

No	Jenis SDM	Jabatan	Jumlah
1	Militer	Pamen / Pama Bintara / Tamtama Pati	130 orang 153 orang 1 orang
2	PNS	Golongan IV Golongan III Golongan II Honor Tenaga Lepas	40 orang 47 orang 107 orang 367 orang
Jumlah			809 orang

Sumber: Data Sekunder

5. Fasilitas/Sarana Prasarana

a. Poliklinik

Tabel 4.2

Daftar poliklinik

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito

No	Nama Poli
1	Poliklinik Gizi dan Mulut
2	Poliklinik Penyakit Dalam
3	Poliklinik Anak
4	Poliklinik Bedah Umum
5	Poliklinik Obsign
6	Poliklinik Saraf
7	Poliklinik Mata
8	Poliklinik THT
9	Poliklinik Kulit Gigi & Kelamin
10	Poliklinik Umum/Air Crew
11	Poliklinik Urologi
12	Poliklinik Jantung
13	Poliklinik Orthopedhi
14	Poliklinik Paru
15	Poliklinik Jiwa
16	Poliklinik Bedah Mulut
17	Poliklinik Bedah Saraf
18	Poliklinik Onkologi

b. Fasilitas Penunjang Medis

Laboratorium (darah lengkap, darah kimia, mikrobiologi), Instalasi Gizi, Instalasi Rehabilitas Medis, Instalasi Radiologi, (Konvensional, *CT Scan 16 sline*, *Fluoroscopy*, *Mammografi*, *BMD Bone Mineral Densitometry*), *USG 4 Dimensi*, *MRI 1,5 tesla*), Instalasi Farmasi

c. Fasilitas Lain

Cathlab, Lasik, IPAB (Instalasi Pengelolaan Air Bersih),
IPAL (Instal Pengelolaan Air Limbah), Pemulasaraan Jenazah,
Laundry

B. Pembahasan

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito mulai menggunakan surat eligibilitas untuk pasien BPJS sejak tanggal 1 Juli 2023. Sebelumnya, Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito menggunakan kartu BPJS sebagai dasar untuk verifikasi kepesertaan pasien. Namun, seiring dengan kebijakan nasional BPJS Kesehatan, semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan diwajibkan untuk menggunakan surat eligibilitas sebagai dasar verifikasi kepesertaan pasien. Penggunaan surat eligibilitas diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan.

Berikut adalah beberapa alasan mengapa Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito menggunakan surat eligibilitas:

1. Meningkatkan akurasi verifikasi kepesertaan pasien.

Surat eligibilitas memuat informasi yang lebih lengkap dan akurat tentang status kepesertaan pasien dibandingkan dengan kartu BPJS. Hal ini dapat membantu mengurangi risiko penyalahgunaan layanan BPJS Kesehatan.

2. Memudahkan proses rujukan pasien.

Surat eligibilitas memuat informasi tentang fasilitas kesehatan yang dapat dituju oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat membantu mempermudah proses rujukan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

3. Mencegah penipuan klaim.

Surat eligibilitas memiliki fitur keamanan yang lebih canggih dibandingkan dengan kartu BPJS. Hal ini dapat membantu mencegah penipuan klaim BPJS Kesehatan.

Pelayanan surat elegibilitas di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito mencakup:

a. Elegibilitas Layanan Kesehatan

Surat yang mengonfirmasi kelayakan atau keberhakian pasien untuk menerima layanan kesehatan tertentu di rumah sakit tersebut, mungkin berdasarkan asuransi kesehatan atau program kesehatan tertentu.

b. Elegibilitas Rawat Inap

Surat yang menunjukkan bahwa pasien memenuhi syarat untuk dirawat di rumah sakit, baik melalui rujukan dari dokter umum atau spesialis maupun berdasarkan kriteria tertentu.

c. Elegibilitas Penanggungungan Biaya

Surat yang menegaskan bahwa biaya pengobatan atau perawatan pasien akan ditanggung oleh pihak tertentu, seperti asuransi kesehatan, program pemerintah, atau lembaga lainnya.

d. Elegibilitas Penelitian atau Program Khusus

Surat yang menunjukkan bahwa pasien memenuhi syarat untuk menjadi subjek penelitian medis atau untuk mengikuti program khusus yang diselenggarakan oleh rumah sakit.

e. Elegibilitas Pelayanan Medis Tertentu

Surat yang mengizinkan pasien untuk menerima pelayanan medis atau prosedur medis tertentu berdasarkan kondisi kesehatan dan evaluasi medis.

Berdasarkan data-data dari hasil observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan secara langsung bahwa Analisis Pengelolaan Surat Elegibilitas Pasien BPJS Bagian Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito. Dapat diuraikan dan disajikan dalam pembahasan hasil peneliti sebagai berikut:

1. Proses pembuatan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta

Proses pembuatan surat elegibilitas di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr Suhardi Hardjolukito, mengikuti prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa hanya pasien yang memenuhi syarat yang mendapatkan akses ke layanan kesehatan berdasarkan

kebijakan dan kriteria yang telah ditetapkan. Surat elegibilitas biasanya diperlukan untuk memverifikasi kelayakan pasien untuk mendapatkan manfaat asuransi kesehatan atau layanan khusus lainnya. Berikut adalah langkah-langkah umum yang mungkin terlibat:

a. Pengajuan Permintaan

Pasien atau keluarganya mengajukan permintaan untuk surat elegibilitas, yang mungkin memerlukan pengisian formulir tertentu dan penyediaan dokumen-dokumen yang mendukung.

b. Verifikasi Dokumen

Petugas di rumah sakit akan memverifikasi dokumen dan informasi yang disampaikan. Ini bisa termasuk verifikasi status keanggotaan militer, status asuransi kesehatan, atau kriteria lain yang relevan.

c. Pemeriksaan Medis

Dalam beberapa kasus, pemeriksaan medis oleh dokter di rumah sakit mungkin diperlukan untuk menentukan kebutuhan layanan medis yang spesifik.

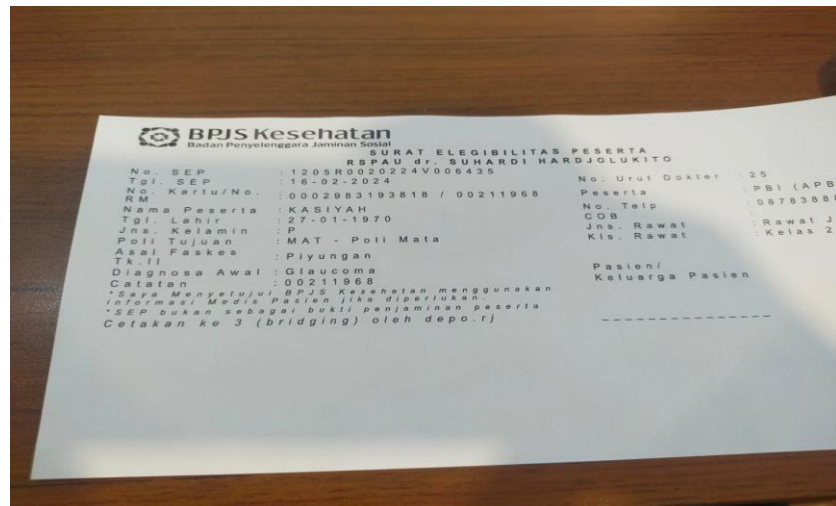
d. Pengolahan Surat Elegibilitas

Setelah semua persyaratan dipenuhi dan verifikasi selesai, surat elegibilitas akan diproses.

e. Penerbitan Surat

Surat elegibilitas kemudian diterbitkan dan diberikan kepada pasien atau dikirim melalui metode yang telah

ditetapkan (misalnya, diambil secara langsung atau dikirim melalui pos).



Sumber: Data Sekunder Diolah, 2024

Gambar 4.2
Surat Elegibilitas

Gambar diatas merupakan hasil dokumentasi surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolakito yang telah di cetak dan akan di berikan pada pasien yang bersangkutan. Adapun isi dari surat elegibilitas diatas yaitu: No SEP, tanggal SEP, no kartu/no RM, nama peserta, tanggal lahir, jenis kelamin, poli tujuan, asal faskes TK.II, diaknosa awal dan catatan.

2. Kendala dan solusi dalam pengelolaan surat elegibilitas pasien BPJS di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta.

a. Berdasarkan informasi yang saya temukan, beberapa kendala yang dihadapi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito dalam pengelolaan surat eligibilitas antara lain:

1) Proses manual yang memakan waktu

Pengolahan surat eligibilitas masih dilakukan secara manual, mulai dari penerimaan surat, verifikasi data, hingga penerbitan surat. Hal ini menyebabkan proses yang lambat dan tidak efisien.

2) Kurangnya integrasi sistem

Sistem pengelolaan surat eligibilitas belum terintegrasi dengan sistem lain di rumah sakit, seperti sistem rekam medis elektronik dan sistem klaim asuransi. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam pelacakan data dan rekonsiliasi klaim.

3) Kurangnya tenaga kerja

Jumlah tenaga kerja yang menangani surat eligibilitas masih terbatas, sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan dan keterlambatan dalam penyelesaian surat.

4) Kurangnya pelatihan

Tenaga kerja yang menangani surat eligibilitas belum mendapatkan pelatihan yang memadai tentang prosedur dan regulasi yang terkait dengan surat eligibilitas. Hal ini menyebabkan potensi kesalahan dalam verifikasi data dan penerbitan surat.

b. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolakito menerapkan beberapa solusi berikut:

1) Memanfaatkan teknologi

Implementasi sistem elektronik untuk pengelolaan surat eligibilitas, seperti sistem workflow dan sistem penyimpanan elektronik. Hal ini akan membantu mempercepat proses pengolahan surat, meningkatkan akurasi data, dan memudahkan pelacakan data.

2) Meningkatkan integrasi sistem

Integrasikan sistem pengelolaan surat eligibilitas dengan sistem lain di rumah sakit, seperti sistem rekam medis elektronik dan sistem klaim asuransi. Hal ini akan memudahkan pertukaran data dan rekonsiliasi klaim.

3) Menambah tenaga kerja

Menambah jumlah tenaga kerja yang menangani surat eligibilitas untuk mengurangi penumpukan pekerjaan dan mempercepat penyelesaian surat.

4) Memberikan pelatihan

Memberikan pelatihan kepada tenaga kerja tentang prosedur dan regulasi yang terkait dengan surat eligibilitas. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pekerjaan dan meminimalkan potensi kesalahan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolukito mulai menggunakan surat eligibilitas untuk pasien BPJS sejak 1 Juli 2023, sebagai pengganti kartu BPJS dalam proses verifikasi kepesertaan pasien, sesuai kebijakan nasional BPJS Kesehatan. Penggunaan surat eligibilitas bertujuan untuk meningkatkan akurasi verifikasi kepesertaan, memudahkan proses rujukan, dan mencegah penipuan klaim. Rumah sakit menyediakan berbagai jenis surat eligibilitas, termasuk layanan kesehatan, rawat inap, penanggungungan biaya, penelitian, dan pelayanan medis tertentu. Proses pembuatan surat melibatkan pengajuan permintaan, verifikasi dokumen, pemeriksaan medis, dan pengolahan serta penerbitan surat. Meskipun menghadapi kendala seperti proses manual yang lambat dan kurangnya integrasi sistem, rumah sakit telah mengambil langkah-langkah seperti penerapan teknologi, meningkatkan integrasi sistem, menambah tenaga kerja, dan memberikan pelatihan untuk mengatasi masalah tersebut.

B. Saran

Berdasarkan solusi-solusi di atas, Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolakito juga dapat melakukan beberapa langkah lain untuk meningkatkan pengelolaan surat eligibilitas, seperti:

1. Melakukan standarisasi prosedur

Melakukan standarisasi prosedur pengolahan surat eligibilitas untuk memastikan konsistensi dan efisiensi.

2. Meningkatkan komunikasi

Meningkatkan komunikasi antara bagian-bagian yang terkait dengan surat eligibilitas, seperti bagian administrasi, bagian keuangan, dan bagian klaim asuransi.

3. Melakukan monitoring dan evaluasi

Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pengelolaan surat eligibilitas secara berkala untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan.

Dengan menerapkan solusi-solusi di atas, Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. Suhardi Hardjolakito diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan surat eligibilitas dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y. (2002). *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta: PPFKM UI.
- Gawiharti, A. (2021). *Analisis dan Perancangan Aplikasi Pengarsipan Surat Pada Kantor Korwil Pendidikan di Desa Teluk Melewai Kecamatan Lahel Barat Berbasis Android*. Palangkaraya: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMK) Palangkaraya.
- Mariskha. (2015). *Memahami Surat Formal Disertai Berbagai Macam Contoh Surat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Melisahday, Dkk. (2023). *Analisis Pembuatan Surat Elegibilitas Peserta BPJS dan Pelaksanaan Pengawasan di Rumah Sakit Nur Hidayah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan AKBIDYO Yogyakarta.
- Molek, & Dua'na, A. (2016). *Tinjauan Spesifisitas Penulisan Diagnosis Pada Surat Elegibilitas Peserta (SEP) Pasien BPJS Rawat Inap Buln Agustus Di Rumah Sakit Panti Wilsa Citarum Semarang Periode 2015*. Semarang: Skripsi Fakultas Kesehatan.
- Mustiastri, D. (2015). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 28 Tahun 2014 *Tentang Panduan Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Suawa, P. J. (2021). *Manajemen Pengelolaan Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa*. *Jurnal Governance*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wilhamda. (2011). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. Medan: Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Mrdan.
- Zebua, H. (2023). *Surat Elegibilitas Peserta (SEP) Definisi Serta Manfaatnya*. Aldo Health.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kegiatan Menyiapkan Barang Medis Di Gudang Matkes



Lampiran 2

Kegiatan Mengentri Surat Elegibilitas Pasien BPJS

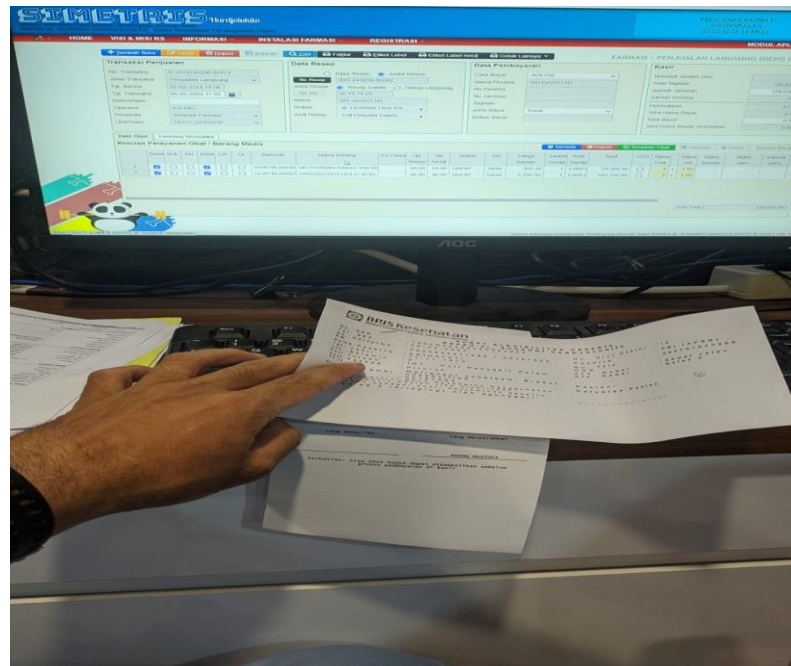


Foto Bersama pembimbing Lapangan

