

Analisis Proses Pembuatan Surat Eligibilitas Peserta BPJS Dan Pelaksanaan Pengawasannya Di Rumah Sakit Nur Hidayah

Nova Mellsanday^{1*}, Vonita Indra Andriani², Tri Ariani³

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan AKBIDYO Yogyakarta

Email: novamellsanday1@gmail.com

Abstract

Background: BPJS claim verification activities at Nur Hidayah Hospital still have problems, supervision is carried out to minimize these obstacles.

Objective: Analyzing the process of making SEP and knowing the implementation of its supervision.

Method: Qualitative descriptive research, data collection by observation, interviews, validation (source and technique triangulation).

Result: The constraints for making SEP were analyzed with 6M+1i: (1) man, the clerk entered the wrong date in SEP and the service date was different, and there was a long queue for printing SEP; (2) the machine, specifically for hemodialysis services, there is a problem in the bridging system. Supervision of the making of SEP is carried out by the head of the medical record unit and the casemix section.

Conclusion: Analysis of the process of making BPJS SEP with constraints on man and machine. Supervision is carried out by the head of the RM.

Keywords: Supervision, Eligibility Patient

Abstrak

Latar belakang: Kegiatan verifikasi klaim BPJS di RS Nur Hidayah masih memiliki kendala, pengawasan dilakukan untuk meminimalisasi kendala tersebut.

Tujuan: Menganalisis proses pembuatan SEP dan mengetahui pelaksanaan pengawasannya.

Metode: Penelitian deskriptif kualitatif, pengambilan data secara observasi, wawancara, validasi (triangulasi sumber dan teknik).

Hasil: Kendala pembuatan SEP dianalisis dengan 6M+1i: (1) man, petugas salah entry tanggal di SEP dan tanggal layanan berbeda, serta terjadi antrian panjang untuk pencetakan SEP; (2) machine, khusus pelayanan hemodialisa harus entry SIMRS dan Vclaim, terjadi masalah di sistem bridging-nya. Pengawasan pembuatan SEP dilaksanakan oleh kepala unit RM dan bagian casemix. SPI melakukan pengawasan berdasarkan laporan dari kepala unit RM dan casemix. Kendala pengawasan tidak ada, SOP pembuatan SEP ada dan SOP pengawasannya belum ada.

Kesimpulan: Analisis proses pembuatan SEP BPJS berkendala pada man dan machine. Pengawasan dilaksanakan oleh kepala unit RM, casemix dan SPI melaksanakan pengawasan berdasarkan laporan kepala unit dan casemix. SOP pengawasan tidak ada.

Kata kunci: Pengawasan, SEP

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan. Pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh rumah sakit. Menurut UU RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada bab III pasal 4 menyatakan bahwa Rumah Sakit bertugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Berdasarkan PERMENKES RI NO 28 tahun 2014 bahwa dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah proses pembuatan surat eligibilitas peserta BPJS dan bagaimanakah pelaksanaan pengawasannya di RS Nur Hidayah. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses pembuatan SEP BPJS dan mengetahui pelaksanaan pengawasannya.

Manfaat penelitian ini adalah dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk melakukan pengawasan dapat meminimalisir kendala dan dapat langsung mengambil tindakan koreksi, sehingga menjaga kestabilan dan keefektifan selama proses pelaksanaan kegiatan terutama pada proses pembuatan SEP BPJS.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Variabel penelitian adalah proses pembuatan SEP dan pelaksanaan pengawasannya. Pengambilan data menggunakan observasi, wawancara, klaim BPJS dapat di atasi dengan fungsi manajemen khususnya pada fungsi pengawasan. Jumlah informan wawancara berjumlah 3 orang responden dari 1 petugas casemix, 2 petugas admisi. Validasi data menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber yaitu satuan pengawas internal (SPI) dan kepala unit rekam medis. Triangulasi teknik yaitu dengan melakukan observasi.

HASIL

1. Proses Pembuatan SEP BPJS

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan terkait pembuatan SEP BPJS, berikut cara pembuatan SEP yaitu langkah pertama tekan tombol on untuk menghidupkan CPU dan monitor, setelah itu buka browser anda dan ketik <https://VclaimBPJS-kesehatan.go.id>. Setelah Vclaim terbuka lalu masukkan username dan password Vclaim sesuai nama petugas, setelah itu pilih pada pembuatan SEP lalu isi semua item pada pembuatan SEP dan masukkan no rujukan dan faskes 1 untuk pasien rawat jalan yang dirujuk dari faskes 1 atau masukkan no kartu NIK untuk pasien yang masuk di kasus gawat darurat. Isi kolom pada layar yang meliputi DPJP, no rekam medis, diagnosa,

no telp pasien, catatan bila ada, status kecelakaan dan selanjutnya tekan simpan, cetak hasil inputan data, selesai.

Menurut buku panduan BPJS kesehatan (2018) bahwa aplikasi Virtual claim atau vclaim adalah aplikasi online berbasis web base melalui jaringan VPN atau internet yang dikembangkan untuk menangani proses pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan penagihan klaim yang dilakukan oleh user rumah sakit. fitur dari aplikasi vclaim meliputi *login*, *dashboard*, SEP, rujukan, lembar pengajuan klaim, kirim *file* tagihan klaim, klaim, jaminan, referensi, laporan, profil pengguna. Dalam pembuatan.

SEP rujukan online faskes tingkat I, penerbitan SEP berdasarkan nomor rujukan yang diterbitkan melalui Aplikasi Primary Care. Langkah-langkah pembuatan SEP yaitu:

- a. Login ke aplikasi Vclaim
- b. Pilih menu SEP atau pada pembuatan SEP, lalu pilih option rujukan
- c. Input tanggal SEP
- d. Klik combo boox pilih asal rujukan faskes tingkat 1
- e. Input no. rujukan (luaran aplikasi primary care)
- f. Klik cari untuk menampilkan data rujukan (khusus untuk rujukan fasilitas kesehatan tingkat pertama, jenis pelayanan hanya berlaku untuk pelayanan rawat jalan)
- g. Input beberapa data untuk kunjungan pertama, nomor *medical record* yang khusus pasien baru, COB apabila peserta memiliki asuransi COB, *diagnose*, nomor telepon pasien, dan catatan
- h. Klik simpan untuk merekam data SEP.

2. Kendala Proses Pembuatan SEP

“Kendalanya ya seperti pada studi pendahuluan kemaren, yaitu pelayanan hemodialisa dilakukan 2 tahap menggunakan SIMRS dan Vclaim. Karena masih ada kendala masalah bridging di pelayanan hemodialisa jadi perlu buat di Vclaim dan SIMRS. Karena 2 tahap ini terkadang kesalahan tanggal SEP dan tanggal pelayanan berbeda karena 2 langkah itu sehingga perlu pengajuan. Kendala yang kedua yaitu pembuatan SEP dijadikan satu, baik dari pembuatan SEP pelayanan rawat inap dan rawat jalan, sedangkan petugas yang menangani hanya dua orang saja sehingga menyebabkan antrian yang panjang. Kedua kendala ini dua nya masuk di sistem user atau penggunanya” (Triangulasi 2 kepala unit RM).

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti melakukan analisis kendala dalam proses pembuatan SEP menggunakan analisis 6M+1i, yaitu: *man* (sumber daya manusia), *machines* (mesin atau alat), *money* (uang), *methode* (metode), *material* (bahan), *market* (pasar), *information* (informasi) berikut kendala yaitu:

- a. Kendala pada *man* (manusia) adalah kesalahan *entry* pada tanggal SEP dan tanggal layanan berbeda. Padahal ini petugas harus fokus dan teliti dalam melakukan *entry* data atau petugas melakukan review validasi data yang sudah di *entry* untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam mengentry data. Kendala kedua pada *man* yaitu pembuatan SEP dijadikan satu baik dari pembuatan SEP pelayanan rawat jalan dan rawat inap, sedangkan petugas yang menangani hanya dua orang saja. Petugas yang melayani pencetakan SEP hanya dua orang saja, karena kekurangan SDM di bagian admisi pendaftaran. Hal tersebut menyebabkan antrian pasien BPJS yang panjang.
- b. Kendala pada *machine* yaitu pada pelayanan hemodialisa pembuatan SEP BPJS dilakukan dengan dua tahap (*double input*) yaitu tahap pertama menggunakan SIMRS dan tahap kedua menggunakan Vclaim. Pelayanan hemodialisa dilakukan dua tahap karena masih ada kendala masalah *bridging* di pelayanan hemodialisa sehingga pembuatan SEP dilakukan dengan dua cara yaitu di Vclaim dan SIMRS.
- c. Kendala pada *money* (uang) tidak ada karena penyediaan dana tersebut, kepala unit langsung berkoordinasi atau memberikan laporan kepada pimpinan untuk melaporkan penyediaan dana sesuai kebutuhan dilapangan.
- d. Kendala pada *methode* (cara atau metode) tidak ada, karena Standar Operasioal Prosedur (SOP) pada pembuatan SEP BPJS sudah ada.
- e. Kendala pada *material* (bahan) tidak ada karena penyediaan bahan yang digunakan selama proses pelaksanaan pembuatan SEP BPJS sudah tersedia dan tidak ada kendala.
- f. Kendala pada *information* (informasi) tidak ada, karena petugas bagian admisi memberikan langsung arahan kepada pasien BPJS terkait berkas yang digunakan sebagai syarat administrasi klaim. Selain itu informasi terkait syarat administrasi klaim juga bisa dilihat pada bagan alur dari syarat pengajuan klaim BPJS.

3. SOP Pembuatan SEP BPJS

“Untuk SOP pembuatan SEP ada. SOP pengawasannya belum ada “(Responden 2)

SOP pembuatan SEP BPJS di RS Nur Hidayah sudah tersedia dan dijalankan untuk proses pembuatan SEP. SOP pembuatan SEP BPJS mencakup isi dari prosedur pembuatan SEP. Berikut isi prosedur dari SOP pembuatan SEP BPJS langkahnya yaitu: (1) tekan tombol *on* untuk menghidupkan CPU dan monitor, (2) buka *browser* dan ketik *https://Vclaim. BPJS. kesehatan. go.id.*, (3) setelah vclaim terbuka, masukkan *user name* dan *password* sesuai nama petugas, (4) pilih *icon* pembuatan SEP, (5) masukkan no rujukan dari faskes 1 untuk pasien rawat jalan yang rujuk dari faskes 1 atau masukkan no kartu atau NIK untuk pasien yang masuk pada kasus kegawatdaruratan, (6) isilah kolom yang terlihat pada layar meliputi DPJP yang melayani, no RM,

diagnosa, no telp pasien, catatan, status kecelakaan, (7) tekan *icon* simpan, cetak hasil entrian dan selesai.

Menurut buku panduan BPJS kesehatan (2018) dalam pembuatan SEP rujukan online faskes tingkat I, penerbitan SEP berdasarkan nomor rujukan yang diterbitkan melalui aplikasi vclaim berikut langkah-langkah pembuatan SEP yaitu:

- a. Login ke aplikasi Vclaim
- b. Pilih menu SEP atau pada pembuatan SEP, lalu pilih option rujukan
- c. Input tanggal SEP
- d. Klik *combo box* pilih asal rujukan faskes tingkat I
- e. Input no rujukan (luaran aplikasi *primary care*)
- f. Klik cari untuk menampilkan data rujukan (Khusus untuk rujukan fasilitas kesehatan tingkat pertama, jenis pelayanan hanya berlaku untuk pelayanan rawat jalan)
- g. Input beberapa data untuk kunjungan pertama, nomor *Medical Record* yang khusus pasien baru, COB apabila peserta memiliki asuransi COB, diagnose, nomor telepon pasien, dan catatan. Beberapa tidak bisa diubah seperti nama poli, asal rujukan, tanggal rujukan, dan nomor rujukan.
- h. Klik simpan untuk merekam data SEP.

4. Pelaksanaan Pengawasan Pembuatan SEP

Pelaksanaan pengawasan terhadap proses pembuatan SEP BPJS di RS Nurhidayah dilaksanakan oleh kepala unit rekam medis yang menangani permasalahan pada jaringan. Bagian casemix sebagai penganggung jawab dalam mengelola semua bentuk yang terkait dengan penerbitan SEP BPJS seperti *mereview* hasil klaim, membuat rekapan harian, bulanan, tahunan pembuatan SEP BPJS dan memastikan bahwa nomor yang digunakan pasien itu masih aktif serta memastikan pasien periksa sesuai dengan alur BPJS. Bagian SPI melakukan pengawasan berdasarkan laporan bagian admisi dan bagian casemix, serta menangani masalah yang keuangan dan hal yang menyangkut mutu pelayanan rumah sakit. Pengawasan di RS Nur Hidayah menggunakan metode pengamatan secara langsung, laporan lisan dan laporan tertulis. Pengawasan dilaksanakan pada setiap hari dan perbulan.

5. Kendala Pelaksanaan Pengawasan

“Kalo hambatan nya kayak nya tidak ada ya, karena sistem koordinasi bisa face to face bisa by grup whatsapp bisa juga by phone, jadi kalo hambatan mungkin tidak ada ya, dan cara mengatasi nya adalah mempermudah komunikasi antar sesama admisi dan juga bagian admisi apa casemix claim nya gitu jadi tidak hanya dengan face to face tapi bisa dengan telepon bisa dengan grup whatsapp

jadi penerbitan SEP ini sudah di koordinasi melalui whatsapp dan juga telepon, jadi juga meminimal kan terjadi nya kesalahan dalam pembuatan SEP.” (Responden 1 Casemix)

6. SOP Pelaksanaan Pengawasan

Untuk SOP pembuatan SEP ada. SOP pengawasannya belum ada .“(Responden 2)

SOP pelaksanaan pengawasan di RS Nur Hidayah belum ada, sedangkan dengan adanya SOP bertujuan agar pelaksanaan pengawasan memiliki standar pedoman yang tetap.

PEMBAHASAN

1. Proses Pembuatan SEP BPJS

Berdasarkan perbandingan teori dengan hasil, bahwa pembuatan SEP BPJS di RS Nur Hidayah telah sesuai dengan teori panduan penerbitan atau pembuatan SEP BPJS, baik dari cara atau langkah pembuatan sampai aplikasi yang digunakan.

2. Kendala Proses Pembuatan SEP

Analisis proses pembuatan SEP dengan menggunakan 6M+1i ditemui kendala pada *man* dan *machine*. Pada *man* terjadinya *human error* karena keterbatasan SDM di bagian admisi yang mengerjakan pendaftaran sekaligus input dan pencetakan SEP BPJS untuk pelayanan rajal dan ranap/ Sering terjadi SEP pasien shift jaga pagi yang menumpuk dan antrian panjang pasien, belum terselesaikan harus dilanjutkan pengerjaannya oleh admisi shift siang. Untuk *machine* adalah *double input* data pada pelayanan hemodialisa, yaitu input di SIMRS dan Vclaim harus melalui proses *bridging* yang perlu waktu dan bila *server* BPJS *down* proses pencetakan SEP juga terhambat dengan waktu proses cetak yang semakin lama.

Berdasarkan penelitian Megawati dan Pratiwi (2016), judul “Faktor- Faktor Penyebab Pengembalian Berkas Persyaratan Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta” hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian permasalahan karena salah dalam pengentryan item oleh petugas verifikasi BPJS internal rumah sakit yaitu nomor pada Surat Eligibilitas Peserta BPJS (SEP) antara nomor SEP pada laporan individual pasien berbeda yang mengakibatkan data tidak ditemukan atau data tidak ada, kelas perawatan pada laporan individual pasien berbeda dengan keterangan yang ada di lampiran SEP, lembar resume medis tanggal masuk pada tanggal individual berbeda dengan tanggal masuk di SEP. Kendala ini yang menyebabkan *claim* BPJS menjadi terhalang dan berkas persyaratan *claim* dikembalikan, dimana SEP BPJS sebagai salah satu syarat untuk *claim* BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kesalahan atau kendala pada pembuatan SEP BPJS akan mengakibatkan proses *claim* menjadi terhalang. Pengawasan berperan penting untuk menangani kendala tersebut sehingga proses *claim* dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu.

SEP BPJS merupakan bagian dari syarat pengajuan klaim BPJS. Berdasarkan peraturan BPJS nomor 7 tahun 2018 pasal 13 ayat 3 menyatakan bahwa dalam hal berkas klaim yang telah dilakukan verifikasi oleh BPJS kesehatan belum sesuai dan memerlukan konfirmasi, berkas klaim di kembalikan kepada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKTRL) untuk mendapatkan konfirmasi. Pada ayat 5 menyebutkan bahwa berkas klaim yang dikembalikan dapat diajukan kembali pada pengajuan klaim bulan berikutnya. Berdasarkan teori ini bahwa ketika salah satu syarat dari klaim BPJS yang masih belum lengkap atau belum memenuhi syarat berakibat berkas tersebut dikembalikan. Pada hal ini petugas yang menangani pembuatan SEP harus fokus dan teliti dalam melakukan pembuatan SEP atau melakukan review validasi ulang terhadap SEP yang sudah dibuat agar tidak menimbulkan kesalahan dalam pembuatan SEP.

Menurut Moko dkk (2021) untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik, dapat ditempuh melalui pelatihan, pembimbingan, penilaian, pemberian motivasi dan pemberian penghargaan kepada karyawan serta disamping itu kinerja yang baik dapat dihasilkan dari kepemimpinan yang baik seperti manajer mampu memahami bawahannya. Jika karyawan melakukan kesalahan, pimpinan mengingatkan kepada karyawan tentang standar prosedur operasional secara periodik sebelum pekerjaan dimulai, langkah ini dilakukan guna mengingatkan karyawan untuk mentaati setiap langkah dalam menjalankan pekerjaan agar tidak menimbulkan masalah dalam bekerja.

3. SOP Pembuatan SEP BPJS

Dari hasil perbandingan teori dengan hasil penelitian, pembuatan SEP BPJS (menurut buku panduan BPJS kesehatan) dengan SOP pembuatan SEP RS Nur Hidayah hasilnya adalah sesuai. Menurut penelitian dari Basyirah dan Syahara (2016) tentang peran Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan pada organisasi PDAM Tirta Bengi meriah Kabupaten Bener Meriah hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara SOP dan kinerja karyawan PDAM.

4. Pelaksanaan Pengawasan Pembuatan SEP

Pengawasan setiap hari dengan penerapan sistem pengawasan koordinasi secara *face to face* atau menggunakan grup *whatsapp* dan telepon. Rapat bulan dihadiri oleh unit dari semua pelayanan di RS yaitu manajer serta divisi lain yang akan memberikan masukan terkait dengan Surat Keterangan Dalam Perawatan (SKDP) atau SEP di rawat jalan dan rawat inap.

Kepala unit rekam medis melaksanakan pengawasan dengan mengadakan rapat internal yang secara khusus untuk admisi rekam medis pada satu bulan sekali tergantung dengan kebutuhan, rapat itu membahas terkait dengan evaluasi pelayanan pembuatan SEP dan pelayanan pendaftaran rajal dan ranap. Rapat ini mengundang bagian casemix untuk hadir memberi arahan apabila ada perubahan terkait dengan regulasi baru dalam penerbitan SEP BPJS dan mengedukasi petugas admisi pendaftaran terkait dengan pencetakan SEP.

RS Nur Hidayah menggunakan metode pengawasan secara langsung dilapangan yang dilaksanakan oleh bagian kepala unit dan bagian casemix pada setiap harinya serta langsung melakukan tindak lanjut perbaikan jika menemukan kendala saat proses pembuatan SEP berlangsung. Metode secara lisan juga digunakan untuk melaporkan masalah terkait dengan keuangan atau hal yang berkaitan dengan mutu layanan rumah sakit yang akan dilaporkan kepada satuan pengawasan internal (SPI). Pengawasan dalam pembuatan SEP BPJS yang dilakukan di RS Nurhidayah sudah berfungsi dengan baik dibuktikan dengan setiap ada masalah langsung bisa teratasi.

Menurut Sadikin dkk (2020) bahwa controlling atau pengawasan adalah fungsi manajemen dimana peran dari personal yang sudah memiliki tugas, wewenang, dan menjalankan pelaksanaannya perlu dilakukan pengawasan agar berjalan sesuai dengan tujuan, visi, dan misi perusahaan. Berdasarkan hal ini RS Nurhidayah khusus nya pada bagian pelaksanaan pengawasan dalam proses pembuatan SEP BPJS telah melaksanakan sistem pengawasan yang dilaksanakan untuk menjamin proses pelaksanaan dalam pembuatan SEP BPJS dapat berjalan secara efektif hingga meminimalisir segala bentuk hambatan dalam proses pembuatan SEP BPJS agar dalam pelaksanaannya sesuai dengan tujuan, visi, dan misi dari RS Nurhidayah.

Menurut Faida dan Muhadi (2019) bahwa metode pelaksanaan pengawasan itu ada tiga yaitu pengamatan secara langsung, laporan lisan dan laporan tertulis. Berdasarkan hal ini bahwa RS Nur Hidayah menggunakan metode pengawasan secara langsung dilapangan yang dilaksanakan oleh bagian kepala unit dan bagian casemix dan metode secara lisan juga digunakan untuk melaporkan masalah terkait dengan keuangan atau hal yang berkaitan dengan mutu layanan rumah sakit yang akan dilaporkan kepada satuan pengawasan internal (SPI).

5. Kendala Pelaksanaan Pengawasan

Menurut Faida dan Muhadi (2019) bahwa dalam penerapan fungsi manajemen pengawasan harus menerapkan unsur pengawasan yaitu salah satu unsur nya adalah pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar. Hal tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa penerapan pelaksanaan pengawasan dalam proses pembuatan SEP BPJS di RS Nurhidayah sudah menjalankan sesuai teori, karena pimpinan langsung mengatasi setiap penyimpangan atau hambatan dalam proses pembuatan SEP BPJS dengan tujuan agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali.

Menurut hasil penelitian oleh Tidore (2013) Judul “Peranan Kepala Dinas Kesehatan Dalam Pengawasan Program Jamkesmas di Kabupaten Halmahera Utara” menunjukkan hasil penelitian secara umum bahwa pelayanan kesehatan di Kabupaten Halmahera Utara belum efektif karena sumber daya (dokter) masing-masing di RSUD dan Puskesmas masih terbilang minim. Hasil ini

dapat disimpulkan bahwa peran pimpinan terhadap pelaksanaan pengawasan di suatu organisasi atau instansi sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi sebelumnya, dimana peran pelaksanaan pengawasan dipimpin oleh atasan atau pimpinan untuk mengetahui apakah hasil kerja sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

6. SOP Pelaksanaan Pengawasan

SOP pelaksanaan pengawasan di RS Nur Hidayah belum ada, sedangkan dengan adanya SOP bertujuan agar pelaksanaan pengawasan memiliki standar pedoman yang tetap, karena didalam SOP berisi tentang aturan yang memandu tahapan proses pengawasan itu dilaksanakan. Dengan demikian proses pelaksanaan pengawasan dapat mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan, visi dan misi dari RS Nur Hidayah.

Sesuai dengan buku panduan lengkap menyusun SOP dan KPI oleh Fajar (2020) bahwa dalam organisasi atau perusahaan tentu memiliki visi misi serta tujuan yang akan hendak dicapai yang melibatkan seluruh anggota di perusahaan harus bergerak. Untuk melibatkan semua anggota di perusahaan bergerak, maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun secara jelas, lengkap serta rapi, disitulah SOP bekerja. membuat SOP memiliki tujuan yaitu: konsistensi, kejelasan tugas, melindungi organisasi, meminimalisir kesalahan, efisien.

Menurut jurnal penelitian oleh Islamy (2021). Judul “Analisis Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Teknologi Informasi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Agung Raya” bahwa hasil dari penelitian menunjukkan Standar Operasional Prosedur (SOP), Teknologi Informasi dan Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan jika penerapan kurang baik maka akan berpengaruh buruk terhadap kinerja karyawan di perusahaan.

KESIMPULAN

Kendala pembuatan SEP dengan analisis 6M+1i terjadi pada *man* dan *machine*. Proses pembuatan SEP di RS NurHidayah sudah sesuai standar pedoman BPJS. SOP pembuatan SEP ada. Pengawasan dilaksanakan oleh kepala unit RM, casemix dan SPI melaksanakan pengawasan berdasarkan laporan kepala unit dan casemix. Walaupun SOP pengawasan belum ada, namun pengawasan sudah dilaksanakan dan kendalanya tidak ditemui.

SARAN

Perlu pembuatan SOP pelaksanaan pengawasan proses pembuatan SEP BPJS, sebagai acuan pelaksanaan pengawasan terhadap pembuatan SEP. Dan perbaikan *system bridging* pada layanan hemodialisa, sehingga petugas tidak perlu dua kali *entry* agar dapat mencetak SEP BPJS lebih cepat sehingga masalah antrian tunggu pasien dapat dihindari.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. User manual aplikasi Vclaim v.1.4.0. 2018. http://61.8.75.226/itblog/attachments/article/1359/User_Manual_Aplikasi_VClaim_Versi.pdf.
- Basyriah, Syahara L. Peran SOP (Standar Operasional Prosedur) terhadap kinerja karyawan pada organisasi PDAM Bengi Bener Meriah Kabupaten Meriah. Jurnal Ekonomi Review Gajah Putih 2021; Vol 3 No 2: 7-14 (doi: <https://doi.org/10.55542/gpjer.v3i2.62>).
- Faida E.W. Muhadi. Dasar organisasi dan manajemen unit kerja rekam medis. Sidoarjo: Pindomedia Pustaka: 2019.
- Islamy, Zia'ul Ahmad. Analisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), teknologi informasi dan pengawasan terhadap kinerja karyawan di PT. Agung Raya. 2021. Diakses <http://repository.stei.ac.id/6298/>
- Megawati L., Lita Dian Pratiwi L.D. Faktor-faktor penyebab pengembalian berkas persyaratan klaim BPJS pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. 2016. Diakses <https://jurnal.ugm.ac.id>
- Moko W, Basuki A, Risanto Y. Manajemen kinerja team dan praktik. Malang: UB Press; 2021.
- Peraturan BPJS No 7 tahun 2018. Pengelolaan administrasi klaim fasilitas kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan. BPJS: 2018.
- PERMENKES RI NO 28 Tahun 2014. Pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional. Jakarta: Kemenkes RI
- Sadikin A., Misra I., Hudin, M.S. Pengantar manajemen dan bisnis. Yogyakarta: K- Media; 2020.
- Tidore, Sermi. Peranan Dinas Kesehatan Dalam Pengawasan Program Jamkesmas di Kabupaten Halmahera Utara. Jurnal Online Acta Diurna Komunikasi 2013; Vol II No 4. Diakses dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/2613>.
- Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit. Jakarta: 2009