



Jurnal Riset Ilmu Ekonomi
Volume 1 Nomor 1, April 2025

Nurul Giswi
Karomah¹

Umi Hanik
Makmuroh²

**Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi
Pasien Tindakan Operasi
(Studi kasus pada Rumah Sakit XYZ di
Jakarta)**

Abstrak

Pelayanan administrasi menjadi hal penting diketahui oleh tenaga administrasi rumah sakit dan juga pasien agar tenaga medis mudah dalam mengambil keputusan dan tindakan atas kesehatan pasien. Hal ini menjadi dasar dari tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana prosedur pelayanan administrasi pasien tindakan operasi serta kendala dan solusi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik Pengumpulan data yaitu observasi langsung, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa prosedur pelayanan administrasi di rumah sakit XYZ cukup baik, walaupun ditemukan hambatan berupa kurangnya pengetahuan alat-alat saat tindakan operasi dari tenaga administrasi. Namun hal ini dapat diatasi dengan adanya sosialisasi dan pelatihan yang telah disediakan rumah sakit untuk para petugas administrasi supaya memahami bagaimana memberikan pelayanan administrasi yang baik.

Kata Kunci: *Administrasi, Pelayanan*

Abstract

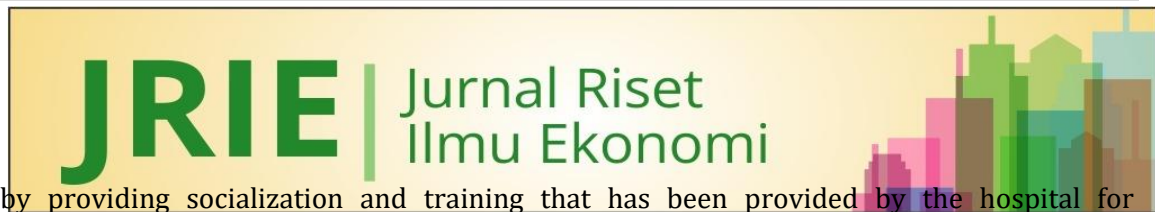
Administrative services are important to be known by hospital administration staff and patients so that medical staff can easily make decisions and take action on patient health. This is the basis of the purpose of this study, namely to describe the procedures for administrative services for surgical patients and the obstacles and solutions carried out by administrative staff in hospitals. This study was conducted using a qualitative descriptive method with data collection techniques, namely direct observation, interviews and literature studies. The results of this study show that the administrative service procedures at XYZ Hospital are quite good, although obstacles were found in the form of a lack of knowledge of tools during surgery from administrative staff. However, this can be overcome

¹ Politeknik LP3I Jakarta (Administrasi Bisnis)

nurulgiswi@gmail.com

² Politeknik LP3I Jakarta (Administrasi Bisnis)

umihanisolo.uhs@gmail.com



by providing socialization and training that has been provided by the hospital for administrative staff to understand how to provide good administrative services.

Keywords: Administration, Public Services

PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh prosedur pelayanan administrasi yang baik. Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus untuk meningkatkan mutu pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi. Peran tersebut pada dewasa ini semakin dituntut akibat adanya perubahan-perubahan epidemiologik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosioekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih efektif, dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka. (Riska Firdaus, 2019)

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Menurut American Hospital Association (1974) adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik.

Pelayanan administrasi yang berkualitas di rumah sakit menjadi salah satu indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit tersebut. Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, rumah sakit perlu memberikan layanan yang mampu menciptakan kepuasan, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Dengan penerapan pelayanan prima, diharapkan rumah sakit mampu menciptakan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang berkualitas, efisien, inovatif, dan berorientasi pada hasil.



Rumah Sakit XYZ adalah rumah sakit swasta yang berada di Kota/kabupaten Jakarta Utara

Dalam perkembangan industri rumah sakit yang kompetitif. Rumah sakit XYZ berupaya mengembangkan keunggulan kompetitifnya. Salah satu layanan yang dilakukan di Rumah Sakit XYZ adalah tindakan operasi yang dilakukan di Kamar Bedah. Kamar Bedah adalah suatu unit khusus di Rumah Sakit tempat untuk melakukan tindakan pembedahan baik secara elektif maupun cito yang membutuhkan keadaan suci hama (Steril). Tindakan pembedahan merupakan tindakan yang menimbulkan stress. Orang yang mengalami pembedahan mempunyai risiko integritas atau keutuhan tubuh terganggu atau bahkan dapat merupakan ancaman kehidupan. Penyulit dapat disebabkan oleh aspek manusia/tenaga, fasilitas/alat dan lingkungan yang tidak memenuhi persyaratan peran dan fungsi kamar bedah di suatu rumah sakit harus mencerminkan koordinasi yang berkesinambungan antara pelayanan medis dan keperawatan sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas dan berdampak langsung pada keberhasilan rumah sakit.

Sebagai institusi penyedia pelayanan kesehatan wajib berupaya untuk mencegah risiko terjadinya infeksi bagi pasien dan petugas. Salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan adalah rendahnya angka infeksi nosokomial di rumah sakit. Untuk mencapai keberhasilan itu maka perlu dilakukan pencegahan dan pengendalian infeksi di pusat sterilisasi rumah sakit yang merupakan sub-unit dari Ruang Bedah dan bertanggung jawab atas pencucian dan distribusi alat yang telah disterilkan. Pelayanan sterilisasi merupakan salah satu mata rantai yang penting untuk pengendalian infeksi dan berperan dalam upaya menekan kejadian infeksi.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran telah menjadikan pembedahan yang dahulunya sebagai usaha terakhir, sekarang menjadi sesuatu yang dapat diterima secara umum. Kemajuan ilmu kedokteran dan teknologi disertai perkembangan konsep ilmu keperawatan khususnya perawatan pre operatif intra dan postoperatif, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kedokteran yang senantiasa terkait langsung dalam proses pelayanan kamar bedah di suatu rumah sakit.

Rumah Sakit XYZ bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan untuk mendukung perusahaan dalam hal administrasi pada pelayanan baik dengan cara sistem komputerisasi maupun cara manual yang sangat mempermudah divisi ini untuk membantu proses kelancaran pelayanan yang dampaknya adalah kepuasan bagi penerima. Bentuk pelayanan yang efektif bagi pasien jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Dari semua layanan yang ada di rumah sakit, maka tujuan dari penelitian ini yaitu, penulis ingin mengetahui bagaimana Prosedur pelayanan administrasi yang dilakukan di Rumah Sakit XYZ di Jakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Prosedur



Prosedur merupakan suatu tahap kegiatan atau langkah-langkah secara pasti dalam menyelesaikan suatu kegiatan. Menurut mulyadi dalam (Amaliah, 2019) “Prosedur merupakan suatu urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam dan dilakukan berulang-ulang”.

Sedangkan menurut Rasto dalam (Nugraha, 2020) menjelaskan bahwa “Prosedur adalah tata kerja, atau tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah, atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang, dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir”.

Prosedur dapat diartikan sebagai suatu urutan atau langkah- langkah pasti yang dibuat untuk menjamin suatu kegiatan dapat diselesaikan dan dilakukan secara berulang-ulang. Selain itu prosedur merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Prosedur kerja dibuat untuk memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh instansi atau perusahaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan dan sasarannya

Pelayanan

Pelayanan diambil dari kata dasar layan atau melayani yang memiliki arti usaha melayani atau membantu kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan. Menurut Moenir dalam (Yolanda, 2019) mendefinisikan bahwa: “Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI dalam (Liviah, 2019) adalah “Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga maupun masyarakat”.

Ruang lingkup pelayanan kesehatan menurut bramantoro dalam (Makualaina, 2020) dibagi menjadi 3, yaitu:

a. Tingkat Pertama (*primary health service*)

Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok dan dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta memiliki nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

b. Tingkat Kedua (*secondary health service*)

Pelayanan kesehatan tingkat kedua yaitu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan bagi masyarakat yang memerlukan perawatan oleh tenaga spesialis yang dilaksanakan di rumah sakit.

c. Tingkat Ketiga (*tertiary health service*)



Pelayanan kesehatan tingkat ketiga merupakan pelayanan yang memerlukan tenaga ahli atau sub spesialis dan sebagai pelayanan rujukan

Hodgetts dan Cascio dalam (Syamsul, Rahman, Wulandari, & Anhar, 2019) secara umum bentuk dan jenis pelayanan kesehatan banyak macamnya dapat dibedakan atas dua. Macam-macam pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

Administrasi

Administrasi Menurut Herbert A. Simon dalam (Surita & Andry, 2021) memiliki pengertian yang paling luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai “Aktivitas kelompok (orang) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik”. Selain itu Administrasi dapat dianggap sebagai suatu proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir (Muhammad, 2019)

Ruang Lingkup Layanan Admisi Ruang lingkup layanan admisi menurut Wolper yang dikutip dalam (Yolanda, 2019) mencakup:

- a. Informasi kepada pasien.
- b. Memproses formulir izin perawatan, izin memberikan informasi perawatan.
- c. Pembuatan sensus harian dan laporan khusus lainnya.
- d. Memelihara sistem identifikasi pasien.
- e. Hubungan dengan klien/pasien.
- f. Evaluasi kemampuan keuangan.



h. Uji Diagnostik.

i. Bidang lain, seperti rencana pemulangan pasien

Tujuan kegiatan administrasi di Rumah Sakit (Modul Kuliah Administrasi Rumah Sakit, 2002) dalam (Yolanda, 2019) adalah:

- d. Menentukan persyaratan pasien dapat masuk rumah sakit.
- e. Menerima pasien yang akan masuk bangsal rawat inap.
- f. Memproses perpindahan pasien antar bangsal perawatan di dalam rumah sakit tersebut, antar rumah sakit dan tempat pelayanan kesehatan lainnya.
- g. Memproses pemulangan pasien dan kematian pasien.
- h. Memberikan konsultasi keuangan kepada pasien sebelum atau pada awal pendaftaran

Pelaksanaan pelayanan pasien yang dilakukan dengan baik akan menjamin kelancaran dan kelengkapan berkas pasien serta menghemat waktu dan tenaga.

Sistem Operasional di Instalasi Administrasi Pasien Dengan semakin canggihnya teknologi membuat sistem operasional rumah sakit mempunyai sejumlah pilihan yang bisa diterapkan, sesuai dengan kebutuhan rumah sakit tersebut. Ada tiga macam teknologi yang digunakan untuk kegiatan tersebut (Yolanda, 2019), yaitu:

- a. Secara manual, yaitu semua data dan sistem pelaporan masih menggunakan tulisan tangan dalam pengisian formulir- formulir.
- b. Secara semi otomatis, yaitu penggabungan cara manual komputerisasi atau dengan menggunakan peralatan elektronik lainnya.
- c. Secara otomatis penuh, komputerisasi, yaitu semua pendataan pasien sudah dikerjakan secara otomatis oleh program komputer yang di sistem khusus untuk keperluan saling menghubungkan satu unit dengan unit lainnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif eksploratif. Menurut Sugiyono (2008), metode deskriptif digunakan untuk mempelajari kondisi suatu kelompok manusia, objek, situasi tertentu, sistem pemikiran, atau peristiwa yang sedang berlangsung saat ini. Tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat berbagai fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti.



Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di wilayah DKI Jakarta, Jakarta Utara. Dimana lokasi perusahaan Rumah Sakit diminta untuk dirahasiakan sehingga menjadi Rumah sakit XYZ. Penelitian dilakukan pada bulan Januari s.d. Mei 2023.

Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua metode, yaitu:

1. Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.

2. Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, baik melalui observasi, penyebaran kuesioner kepada para pegawai, dan wawancara. Penelitian Lapangan dilakukan dengan cara :

- a. Wawancara adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian. Dengan narasumber dan nama perusahaan disamarkan atas permintaan yang bersangkutan. Wawancara dilakukan di Rumah Sakti XYZ di Jakarta
- b. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi oleh peneliti. Observasi dilakukan secara langsung di Rumah Sakit XYZ.

Jenis Data dan Sumber Data



Jenis data pada penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh melalui media referensi dari buku dan jurnal. Sumber data dalam penelitian dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh penulis melalui proses wawancara dan observasi

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh penulis secara tidak langsung, yaitu data-data yang diperoleh penulis dari buku dan jurnal yang terkait dengan variable Pelayanan primam dan administrasi rumah sakit.

Metode Analisa Data

Teknik Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengumpulan Data (Data Collection) Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Reduksi Data (Data Reduction) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, dan Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian tahapan yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami untuk mempermudah proses pelayanan publik. Dengan penyusunan prosedur yang sederhana, pelayanan publik dapat terlaksana secara lebih efektif dan efisien, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung, wawancara, dan studi dokumentasi, berikut pemaparan hasil temuan dari penelitian ini. Prosedur pelayanan administrasi Pasien Tindakan Operasi pada Rumah Sakit XYZ sebagai berikut;

Langkah pertama yang harus dilakukan yaitu pasien yang datang ke Rumah Sakit yang sudah melakukan pemeriksaan oleh dokter spesialis / dokter bedah dan akan melakukan tindakan operasi dan sudah diberi surat permintaan rawat maka pasien segera melakukan proses pendaftaran administrasi pada *counter* rawat inap.



Langkah kedua, Pasien daftar registrasi administrasi di *counter* rawat inap setelah mendapatkan *medical record* bagi yang sudah pernah berkunjung sebelumnya. Bagi yang belum pernah berkunjung maka petugas akan meminta pasien atau keluarga untuk mengisi formulir registrasi pasien baru dengan identitas berupa KTP, SIM atau Paspor. Pasien melakukan registrasi administrasi dengan status pasien umum / pribadi. Petugas *counter* juga membuat perkiraan biaya operasi.

Langkah ketiga, Verifikasi Berkas / Surat Permintaan Rawat dan SIO Dokter spesialis bedah yang sudah menjelaskan tindakan operasi yang akan dilakukan dan perawat membuat *informconsen* (surat permintaan rawat) yaitu Persetujuan Tindakan Kedokteran yang harus disetujui oleh pihak pasien / keluarga dengan mengisi data dan tandatangan sebagai syarat kalau pasien menyetujui akan dilakukannya tindakan operasi. Didalam Surat Permintaan Rawat Semua data Dokter operator, diagnosa, nama tindakan, tanggal tindakan, jam tindakan, sudah diinput ke dalam sistem yang dimana itu sudah terhubung langsung ke bagian *counter*. Apabila pasien tidak membawa surat permintaan rawat maka pasien tersebut tidak bisa mendaftarkan untuk tindakan operasi. Pasien yang tidak ada surat permintaan rawat diminta memeriksa kembali ke dokter spesialis terlebih dahulu untuk mendapatkan surat permintaan rawat.

Langkah ke empat, Penjadwalan Tindakan Operasi. Penjadwalan dilakukan oleh petugas *counter* dengan menghubungi bagian Kamar Operasi dan petugas kamar operasi mencatat penjadwalan pada sistem *goggle drive* dengan mencatat tanggal penjadwalan, jam operasi, nama pasien, diagnosa, nama tindakan, dokter operator, dokter asisten, dokter anastesi, alat medis yang diperlukan pada saat tindakan operasi dan mencatat nama penelpon dan penerima. Apabila terdapat pesanan khusus alat medis maka petugas administrasi memberitahukan ke bagian kamar operasi agar disiapkan untuk keperluan dokter pada saat operasi. Setelah penjadwalan tindakan operasi diinput ke sistem *google drive* maka akan otomatis tersimpan dan sudah dijadwalkan dan terhubung dengan bagian yang terkait.

Langkah ke lima, Serah Terima Pasien. Serah terima pasien dilakukan setelah administrasi di *counter* telah selesai. Petugas *counter* mengantarkan pasien ke kamar bedah. Petugas *counter* melakukan serah terima pasien dan rekam medis pasien dengan menyebutkan diagnosa, rencana tindakan, dokter operator serta menunjukkan surat permintaan rawat, surat persetujuan tindakan, perincian biaya operasi dan hasil laboratorium dengan menandatangani formulir *pre post*. Setelah dilakukan serah terima oleh petugas *counter*, perawat bedah melakukan asesmen pra bedah dengan memeriksa berat badan, tinggi badan, puasa berapa jam, memiliki riwayat alergi dan asma, dan meminta pasien/keluarga untuk menandatangani penandaan luka operasi, dan persetujuan anastesi. Kemudian pasien disiapkan untuk operasi, digantikan baju operasi, lalu operasi dimulai oleh dokter



bedah dan dokter anastesi, setelah operasi selesai pasien ditempatkan diruang pemulihan sampai pasien sadar penuh. Staf administrasi kembali ke *counter*.

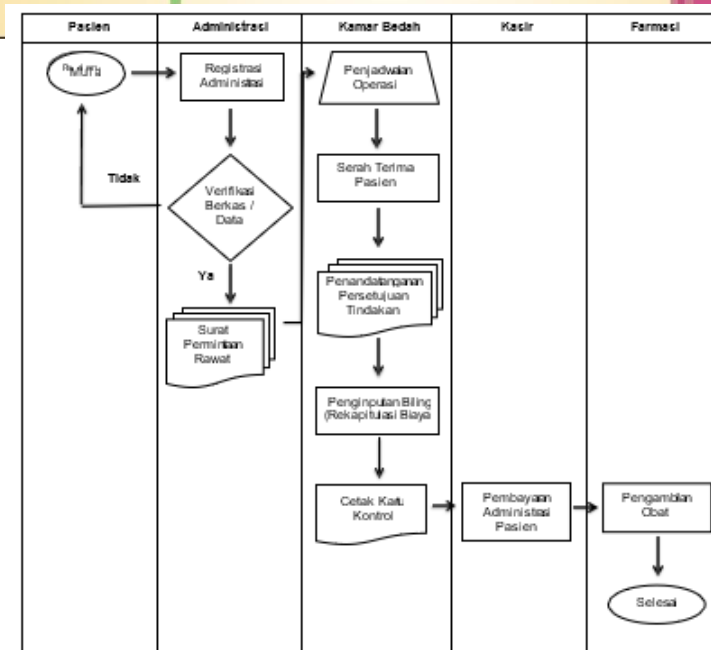
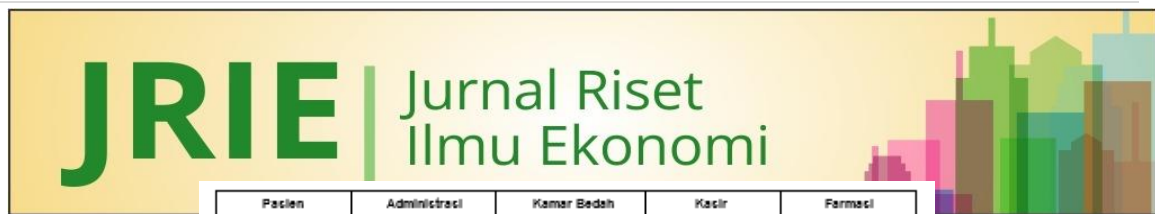
Langkah ke enam, Penginputan billing (Rekapitulasi Biaya Tindakan Dokter). Penginputan billing atau rekapitulasi biaya tindakan selama dikamar operasi dilakukan oleh petugas administrasi kamar operasi setelah pasien selesai menjalani operasi. Penginputan biaya tersebut diinput ke sistem bagian *Nurse Kamar Operasi* yang akan terhubung langsung ke bagian kasir pembayaran. Penginputan tersebut meliputi sewa kamar operasi, alat kesehatan yang digunakan, jasa dokter operator, jasa dokter asisten dan jasa dokter anastesi dan dicetak 2 (dua) rangkap, lembar 1 (satu) untuk dokter, lembar 2 (dua) untuk data ruangan.

Langkah ke tujuh, Pembuatan Kartu Kontrol. Sebelum membuat kartu kontrol, petugas administrasi menerima data konfirmasi dari farmasi berupa biaya tindakan operasi, penginputan obat – obatan yang dipakai pada saat operasi, alat kesehatan dan obat yang akan dibawa pulang pasien sudah diinput ke dalam sistem. Selanjutnya petugas administrasi kamar operasi memasukan data pasien yang kontrol di sistem meliputi tanggal kontrol, jam, nama pasien, nomor rekam medis, nomor telpon, dan alamat, baru di simpan dan dicetak 1 (satu) lembar untuk pasien, sistem ini sudah terhubung langsung ke bagian poli spesialis *appointment* untuk jadwal kunjungan berikutnya. Kartu kontrol diberikan ke bagian farmasi. Kemudian pasien diarahkan ke kasir untuk melakukan pembayaran.

Langkah ke delapan, Pembayaran Administrasi Pasien. Pembayaran administrasi pasien dibagian kasir rawat inap, maka pasien / keluarga mengurus pembayaran terlebih dahulu untuk mendapatkan kartu pulang. Dengan begitu status pasien sudah bisa dipulangkan, bila belum mendapatkan kartu pulang pasien tidak dapat dipulangkan, karena belum menyelesaikan pembayaran. Apabila sudah pelunasan maka pasien akan mendapatkan salinan tagihan biaya tindakan ODC (*One Day Care*), berupa kwitansi dan kartu pulang.

Langkah ke Sembilan, Pengambilan obat pulang. Pengambilan obat pulang dilakukan setelah pasien melakukan pembayaran dan memperoleh kartu pulang dari kasir rawat inap. Kartu pulang diserahkan ke petugas farmasi, sebaliknya petugas farmasi akan menyerahkan obat pulang dan menjelaskan cara penggunaannya. Selain itu petugas farmasi akan memberikan kartu kontrol yang telah dibuat oleh petugas administrasi kamar operasi agar pasien terinfokan kapan akan kontrol. Setelah obat pulang diserahkan pasien diperbolehkan pulang dan kontrol sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh dokter bedah.

Langkah langkah tersebut dapat lebih elas dittuangkan ke dalam bentuk gambar flowchart di bawah ini



Gambar 1. Flowchart Prosedur Pelayanan Administrasi Pasien Tindakan Operasi

Sumber : Data Penulis, 2023

Adapun permasalahan yang dihadapi saat prosedur pelayanan administrasi pasien tindakan operasi pada Rumah Sakit XYZ di Jakarta, diantaranya; *pertama* Kurang pengetahuan petugas *counter* mengenai alat kesehatan. Faktor kurangnya pengetahuan petugas *counter* mengenai alat – alat medis/kesehatan khusus yang hendak digunakan oleh dokter bedah pada saat tindakan operasi. Menjadikan proses pelayanan administrasi menjadi terhambat dan mengakibatkan tindakan operasi menjadi tertunda. *Kedua*, Kurangnya SDM. Kurangnya SDM khususnya di bagian kasir rawat inap pembayaran, Sehingga efek yang ditimbulkan kepada pasien / keluarga harus mengantri lama untuk bisa melakukan pembayaran, seharusnya cepat dan baik ditangani menjadi lama karena SDM yang kurang memadai. *Ketiga*, fasilitas sistem komputer yang lambat menjadi hambatan. Sistem komputerisasi yang terkadang menjadi hambatan jaringan yang dikarenakan koneksi internet yang lambat/eror, sehingga pasien yang hendak melakukan pembayaran mengalami kendala. Didalam sistem link yang sudah otomatis terhubung dengan semua bagian menjadi lama dalam proses pembayaran pasien yang mengakibatkan pelayanan administrasi dikasir mengalami masalah. Sehingga menimbulkan terjadinya komplain pasien yang hendak melakukan pembayaran/pelunasan administrasi.

Rumah Sakit XYZ Jakarta, membuat Solusi atas kendala dalam Prosedur Pelayanan Administrasi Pasien Tindakan Operasi sebagai berikut; *pertama*, Petugas administrasi bertanya langsung dengan dokter bedah atau atasan mengenai jenis alat-alat medis yang



dibutuhkan pada saat tindakan operasi, sehingga petugas administrasi dapat menginput alat medis tersebut kedalam sistem dan dapat membuat perkiraan biaya operasi lebih mudah. *Kedua*, Penambahan SDM dibagian kasir. Penambahan petugas kasir rawat inap bagian pembayaran yang kurangan Sumber Daya Manusia meminta bantuan kebagian administrasi lain untuk berbagi tugas, agar proses pembayaran lebih cepat dan berjalan dengan lancar. Sehingga pasien/keluarga tidak menunggu lama dalam proses pembayaran administrasi. *Ketiga*, Petugas IT (*Information Tecnology*) menyiapkan koneksi internet yang lancar supaya sistem komputerisasi *software Developer* tidak terhambat. Petugas IT (*Information Tecnology*) melakukan perbaikan sistem HIS (*Hospital Information System*) dengan cara memperbaharui sistem *severe* utama bila tidak teratasi petugas IT (*Information Tecnology*) turun tangan langsung ke perangkat yang bermasalah.

SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang ditemukan, secara umum, prosedur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada pasien dalam membutuhkan pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan administrasi di Rumah Sakit XYZ sudah berjalan sesuai dengan prosedur. Sarana dan prasarana pada Rumah Sakit XYZ yang memadai membuktikan pelayanan administrasi sudah efektif, tetapi masih ada beberapa yang perlu diperbaiki seperti penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

Saran ang dapat diberikan yaitu diperlukannya pelatihan-pelatihan khusus bagi petugas administrasi itu sangat penting, agar menjadi paham mengenai alat-alat kesehatan/medis yang akan tindakan operasi pada saat registrasi. Sehingga Proses pendaftaran registrasi dapat berlangsung dengan baik dan cepat. Rumah Sakit XYZ sebaiknya melakukan evaluasi jumlah tenaga kerja dan melakukan rekrutmen yang sesuai dengan tenaga administrasi rumah sakit yang diperlukan. Petugas rumah sakit sebaiknya selalu meningkatkan informasi tentang kelengkapan data-data pasien, baik kepada pihak-pihak yang bersangkutan demi kelancaran pasien yang hendak melakukan tindakan operasi. Sehingga pasien tidak menunggu lama dalam proses registrasi administrasi, dan petugas administrasi cepat dalam proses registrasi pasien tindakan operasi. Untuk mempermudah kinerja maka sebaiknya perlu diadakannya program SAP (*System Application and Processing*) sehingga sistem dapat dengan mudah diakses di semua bagian, karena semua data akan di input ke dalam sistem. Sosialisasi program SAP (*System Application and Processing*) kepada staf-staf perusahaan sudah mulai berjalan dan mempelajari program baru tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Amaliah, U. (2019). *Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha Pada PT. Trengginan Jaya*. Bandung. elibrary.unikom.ac.id



Cholid, A. P. (2019). *GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN RESEP PASIEN JAMKESMAS DI RSUD SOEDJONO SELONG*. MATARAM. Skripsi. thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsd) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. <https://ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/view/274/231>

Gunarti, R. (2019). *Manajemen Pelayanan Rekam Medis Di Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.

Pramulanto, H., Karomah, N. G., Estiana, R., & Rifan, I. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTO CEPAT SAJI DI MALL LIPPO CIKARANG. *Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 43-53.

Kamalia, L. O. (2022). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

Karomah, N. G., Oktafiani, S., & Rohmah, S. N. (2022). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Cepat Saji Mcdonald's Di Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(3), 325-333.

Liviah. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*. Makassar.

Makmuroh, U. H. (2022, November). KUALITAS PELAYANAN: ADMINISTRASI DOKUMEN EKSPORT IMPORT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. In *Proceeding of LP3I National Conference of Vocational Business and Technology (LICOVBITECH)* (pp. 224-252).

Makualaina, F. N. (2020). *KAJIAN ETIK DAN TANGGUNG JAWAB HUKUM PERAWAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN MEDIS DI LUAR KEWENANGAN (STUDI KASUS: DI PUSKESMAS ILWAKI, KECAMATAN WETAR, MALUKU BARAT DAYA)*. Semarang.

Maya Sofiana, Endang Supriyadi, & Nurul Giswi Karomah. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN E-COURT DI ERA ENDEMI COVID-19 PADA PENGADILAN AGAMA PEKALONGAN KELAS IA. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 209-221. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.432>

Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press

Nugraha, D. (2020). *Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim Pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang*. Palembang.



Pratiwi, R. D., & Prana, R. S. (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*.

Bandung: CV.Media Sains Indonesia.

Sulfiah, A. (2020). *KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BATARA SIANG KABUPATEN PANGKEP. MAKASSAR.*

Surita, & Andry, H. (2021). Analisis Implementasi Layanan E- Puskesmas Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Bungaraya, kabupaten Siak. *Jurnal Kemunting Program Studi Ilmu Administrasi Negara*, Vol 2. No 1. <http://www.ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/IAN/article/view/274/150>

Syahreza, V. (2020). *Prosedur Penanganan Impor PT. Sarana Bandar Logistik*. Jakarta.

Syamsul, A., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2019). *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Benua.

Yolanda, Deby. Rara. (2019). *Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018*. Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Zanatin, N. (2022). *PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENCAIRAN DEPOSITO PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA TASYIKMALAYA*. Tasikmalaya: diploma thesis universitas siliwangi.