PENGELOLAAN ADMINISTRASI PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. M. DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL ILMIAH

SAYINA NUSI
NIM. D02416107

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

PENGELOLAAN ADMINISTRASI PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. M DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Sayina Nusi[1], Srihandayani Suprapto[2], Umar Sako Baderan[3]

[1)]Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo

[2,3)]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Indonesia 96212

Email: sayina.nusi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the administrative management of BPJS patients at the Regional General Hospital dr. M. M Dunda Limboto, Gorontalo District. This research is a descriptive research with a qualitative research approach. The results showed that the BPJS Patient Administration Management at the Regional General Hospital dr. M. M Dunda Limboto Gorontalo District based on the indicators of Planning, Organizing, Implementing and Evaluating it, it was found that only the implementation indicators were not suitable or not good. Where the provision of services is still done manually, patients who enter are not immediately able to verify participation in the BPJS so that this is quite difficult for employees who have to go back and forth to take care of it at the BPJS office. In addition, in the implementation of BPJS patient administration management activities are also still constrained by the administration that has not been properly systemized so that this also quite affects the speed of service.

Keywords: Management, Administration, BPJS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Administrasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian didapatkan bahwa Pengelolaan Administrasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo berdasarkan indikator Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengevaluasian didapatkan bahwa hanya indikator Pelaksanaan saja yang belum sesuai atau belum baik. Dimana dalam pemberian pelayanan masih dilakukan secara manual, pasien yang masuk tidak segera cepat dapat terverifikasi kepesertaan dalam BPJS sehingga hal ini cukup menyulitkan para pegawai yang harus bolak-balik mengurusnya di kantor BPJS. Selain itu dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan adminsitrasi pasien BPJS juga masih terkendala adanya administrasi yang belum tersistem dengan baik sehingga hal ini juga cukup mempengaruhi dalam kecepatan pelayanan.

Kata Kunci: *Pengelolaan, Administrasi, BPJS*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan layanan keperawatan. Keempat jenis pelayanan tersebut dilaksanakan Unit Pelayanan Teknis seperti Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, Unit Transfusi Darah, unit Farmasi, dan sebagainya. Pelayanan administrasi mencakup semua jenis pelayanan yang bersifat administratif, termasuk administrasi keuangan yang fungsi utamanya adalah membantu kelancaran pelaksanaan pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2012).

Rumah sakit pada awalnya bertujuan menyembuhkan dan mengurangi penderitaan, namun kini telah berkembang dengan fungsi lain seperti upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan dengan jalan melibatkan masyarakat, organisasi, dan perusahaan. Untuk bisa memberikan pelayanan kesehatan yang optimal tentunya harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan rumah sakit tidak hanya itu saja, malah yang lebih utama diperhatikan oleh pihak rumah sakit yaitu kebersihan dan konsumsi karena kebersihan ini sangat penting karena dapat mempengaruhi kesehatan si pasien.

Harus disadari bahwa tujuan rumah sakit adalah melayani pasien dalam berbagai bentuk pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Sebagai salah satu bentuk saranapelayanan kesehatan yang bergerak dibidang jasa maka perlu memperhatikan kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para pasien, baik pasien yang membayar secara langsung maupun pasien yang menggunakan asuransi kesehatan yang merupakan masyarakat miskin.

Pengelolaan data di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Dengan dukungan teknologi informasi yang ada sekarang ini, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat (Handoyo, 2008). Data yang akurat bila diproses akan menghasilkan informasi yang akurat. Informasi akurat sangat berguna untuk membuat keputusan, baik bagi manajemen maupun yang lain (Wahyu, 2004).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo didapatkan bahwa seringkali pasien yang datang berobat selalu terbentur pada masalah administrasi kepesertaan BPJS, dimana pasien tersebut ketika masuk ke ruang UGD sebelum masuk ke ruang perawatan terlebih dahulu dilakukan cek kepesertaan BPJS dan didapatkan

pasien dalam kepesertaannya belum aktif, hal ini yang menyebabkan beban kerja para pegawai bertambah karena harus melakukan validasi data ke kantor BPJS. Hal lain yang ditemukan adalah administrasi yang ada di RS dr. M. M. Dunda Limboto masih manual, dimana segala pencatatan riwayat medik pasien hanya menggunakan kertas atau kartu kontrol saja tanpa menggunakan sistem komputerisasi, hal ini menyebabkan lambatnya dalam pencarian dokumen bagi pasien yang melakukan pengobatan ulang.

Dalam proses pelayanan administrasi yang modern, harusnya sebuah organisasi telah melakukan pengelolaan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan zamannya. Hal ini dilakukan agar supaya dalam pelayanan administrasi kepada yang membutuhkan, bila di Rumah Sakit disebut sebagai pasien, maka rumah sakit tersebut dalam proses pelayanan tidak akan memakan waktu jika pengelolaan administrasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan zaman. Kadangkala terjadi antrian yang begitu panjang hanya disebabkan petugas terlalu lama memproses riwayat seorang pasien, apalagi pasien tersebut kadang berkunjung ke rumah sakit. Hal seperti ini bukan karena faktor pegawai yang terlalu lama bekerja namun lebih banyak disebabkan administrasi yang digunakan masih bertumpu pada administrasi yang terlalu usang yakni melakukan pencatatan administrasi secara manual.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini, menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dari perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007:3).

Demikian pula menurut Sugiyono (2012:11), penelitian jenis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*indevenden*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Pendekatan kualitatif menurut Kirk dan Miller, adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam perisitilahannya (Moleong, 2007:3).

Dalam penelitian ini, sumber data yang menjadi rujukan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer
   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:
   a. Kepala Ruangan IMC
   b. Pegawai/Staf sebanyak 3 orang
   c. Petugas BPJS 1 orang
   d. Masyarakat 3 orang
2. Sumber data sekunder
   Data sekunder dalam hal ini merupakan pelengkap yang diambil dari sumber lain, artinya menggunakan sumber-sumber yang sebelumnya tidak ditetapkan tetapi diperlukan dalam permasalahan yang dibahas.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi
   Observasi, yaitu langkah ini ditempuh untuk mengetahui secara lebih detail dan jelas mengenai obyek yang akan diteliti, peneliti akan melakukan studi pengamatan secara mendalam berkaitan dengan konteks permasalahan.
2. Wawancara
   Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan semua informan yang dipilih berdasarkan kebutuhan dalam penelitian ini.
3. Dokumentasi
   Dokumentasi yakni pengumpulan data dari sumber-sumber nonvisual yakni berupa dokumen-dokumen atau arsip-arsip dan rekaman yang ada relevansinya dengan kebutuhan data yang dibutuhkan peneliti. Dalam penelitian ini data yang dijaring berupa dokumen yaitu meliputi profil lokasi penelitian, data pegawai dan data sarana prasarana.

Analisis data bermaksud atas nama mengorganisasikan data, data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, dan lain-lain. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2012:337), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu (1) *data reduction,* (2) *data display,* dan (3) *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi data)
   Dalam tahap ini yang dilakukan adalah memilah dan memilih data mana yang dianggap relevan dan penting yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan permasalahan penelitian dibuang. Data yang belum direduksi berupa catatan-catatan lapangan hasil data hasil observasi dan dokumentasi berupa informasi-informasi yang diberikan informan yang tidak berhubungan dengan masalah penelitian. Data tersebut direduksi dengan mengedepankan data-data yang tidak penting dan tidak bermakna. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Dengan demikian maka gambaran hasil penelitian akan lebih jelas.
2. *Data Display* (Penyajian data)
   Dalam penyajian data ini yang akan dilakukan adalah bagaimana temuan-temuan baru itu dihubungkan dengan penelitian terdahulu. Penyajian data dalam penelitian bertujuan untuk mengkomunikasikan hal-hal yang menarik dari masalah yang diteliti, metode yang digunakan, penemuan yang diperoleh, penafsiran hasil, dan pengintegrasiannya dengan teori.
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan)
   Pada tahapan ini penulis membuat kesimpulan apa yang ditarik dan saran sebagai bagian akhir dari penelitian.

Pengecekan keabsahan data dapat dilakukan dengan memperpanjang kehadiran peneliti di lapangan,

observasi yang mendalam, triangulasi, pembahasan sejawat, analisis kasus negatif, melacak kesesuaian hasil dan pengecekan anggota, terdiri dari uji kredibilitas data, uji dependabilitas dan uji audit trail sesuai dengan pendapat Moleong (2007:56) bahwa dalam pengecekan keabsahan data yang mencakup 3 aspek antara lain:

1. Uji Kredibilitas
   Kredibilitas data bertujuan untuk membuktikan bahwa apakah data yang telah terkumpul dapat dipercaya, maka dilakukan hal-hal sebagai berikut:
   a. Triangulasi yaitu mengecek kebenaran data yang diperoleh kepada sumber lain pada waktu yang berlainan dengan metode pendekatan lain;
   b. Member check, yaitu dilakukan dengan mengkonfirmasikan data kepada informan yang pernah diwawancarai;
   c. Mengadakan pengamatan terus menerus atau secara berulang-ulang pada lokasi penelitian;
   d. Mendiskusikan data tersebut dengan orang lain atau pihak terkait dengan keadaan di lokasi penelitian;
   e. Tekun dalam mengamati sehingga ditemukan ciri-ciri dan unsur dalam situasi yang relevan dengan permasalahan tau isu yang dicari;
   f. Menganalisis kasus negatif atau yang tidak sesuai dengan yang ditunjukkan oleh data lain sebelum dirumuskan simpulan akhir hingga batas waktu tertentu;
   g. Mengecek interprestasi dan simpulan pada hasil data dan dokumen.
2. Uji Dependabilitas
   Analisis dilakukan dengan mengadakan wawancara beruntun kepada informan yang sama pada waktu yang berbeda, kemudian hasilnya dianalisis, apabila hasilnya sama berarti data tersebut dapat dipercaya.
3. Uji Audit Trail
   Uji audit trail dilakukan dengan maksud untuk memeriksa kebenaran seluruh proses dan tahapan penelitian, dimana kebenaran yang diperiksa adalah semua ketentuan dan kebenaran data serta tafsirnya pada seluruh tahapan yang dilalui mulai dari awal sampai akhir penelitian seperti mengumpul data dari berbagai sumber, merevisi data, dan menganalisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Fokus dalam kajian penelitian ini adalah bagaimana Pengelolaan Administrasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. George. R Terry (2006) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Pokok masalah dalam penelitian ini yang didapatkan melalui hasil observasi awal dan dituangkan dalam sub bagian bab identifikasi masalah adalah: 1) Adanya ketidakaktifan para pasien dalam BPJS menyebabkan menambah tugas pegawai dalam pelayanan

administrasi, dan 2) Administrasi yang ada masih serba manual, belum terkomputerisasi dengan baik.

Kedua masalah yang ditemukan pada saat observasi awal tersebut, oleh penulis tuangkan dalam kajian penelitian serta dikombinasikan dengan teori yang dikemukakan oleh George. R Terry yang dikutip oleh The Liang Gie (2000: 21), yang menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen, meliputi: perencanaan *(planning)*, pengorganisasian *(organizing)*, pelaksanaan *(actuating)*, dan pengawasan *(controlling)* dan kemudian dijadikan sebagai pedoman wawancara dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada informan dalam penelitian ini.

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan pada hakekatnya merupakan proses pemikiran yang sistematis, analisis, dan rasional untuk menentukan apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukanya, siapa pelaksananya, dan kapan kegitan tersebut harus dilakukan. Dalam aspek perencanaan, peneliti mengajukan pertanyaan kepada para informan terkait dengan perencanaan yang dilakukan dalam rangka pengelolaan administrasi pasien BPJS.

Perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka mencapai suatu hasil yang di inginkan dan juga proses mendefinisikan tujuan, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu dan mengembangkan. Perencanaan merupakan proses dasar dari suatu kegiatan pengelolaan dan merupakan syarat mutlak dalam suatu kegiatan pengelolaan

Perencanaan merupakan suatu proses mempersiapkan serangkaian pengambilan keputusan untuk dilakukanya tindakan dalam mencapai tujuan organisasi, dengan dan tanpa menggunakan sumber-sumber yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa dalam aspek perencanaan yang menyangkut dengan pengelolaan administrasi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa rencana yang dilakukan difokuskan pada kegiatan pelayanan pasien peserta BPJS dan juga pasien yang belum melakukan aktivasi kepersertaan di BPJS. Selain itu dalam aspek perencanaan juga didapatkan bahwa semua pihak yang terkait, baik dari BPJS, keluarga pasien dan pegawai itu sendiri terlibat dalam pelaksanaan perencanaan yang dilakukan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, pengelompokan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat tecapai.

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Pengorganisasian

berkaitan dengan pelaksanaan perencanaan yang telah ditetapkan

Dari hasil wawancara terhadap informan bahwa pengorganisasian yang dilakukan dalam rangka pengelolaan administrasi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo sudah berjalan dengan baik. Para pegawai bekerja sebagaimana tugas pokok dan fungsi mereka sebagai pegawai yang melakukan pelayanan kepada para pasien. Pembagian tugas pun sudah sesuai dengan aturan yang ada dimana para pegawai melakukan sesuai dengan uraian tuf=gas sebagaimana yang telah diatur dalam struktur organisasi yang ada di ruangan pelayanan. Pegawai melaksanakan pelayanan bagi pasien BPJS dan ada juga pegawai yang melakukan pelayanan bagi pasien yang belum mengaktivasi kartu kepersertaan mereka di BPJS.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing dan mengatur segala kegiatan bawahan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha. Pelaksanaan yang dimaksud menyangkut kegiatan yang dilakukan guna memenuhi apa yang telah direncanakan sebelumnya atau juga menyangkut dengan kegiatan dalam pelayanan yang terkait dengan tugas dan fungsi dari pemberi layanan tersebut.

Pengarahan menurut G.R. Terry (dalam Hasibuan, 2006:187) adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Lebih lanjut Harold Koontz dan Cyril O Donnel (dalam Hasibuan, 2006:187) mengemukakan bahwa pengarahan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata.

Dari hasil wawancara didapatkan bahwa aspek pelaksanaan dalam pengelolaan administrasi pasien BPJS di Rumah Saki Umum Daerah dr. M. M Dunda Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini dikarenakan dalam pemberian pelayanan masih dilakukan secara manual, pasien yang masuk tidak segera cepat dapat terverifikasi kepesertaan dalam BPJS sehingga hal ini cukup menyulitkan para pegawai yang harus bolak-balik mengurusnya di kantor BPJS. Selain itu dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan adminsitrasi pasien BPJS juga masih terkendala adanya administrasi yang belum tersistem dengan baik sehigga hal ini juga cukup mempengaruhi dalam kecepatan pelayanan.

4. *Controling* (Pengawasan)

Pengawasan atau pengendalian diperlukan untuk menjamin bahwa rencana yang ditetapkan telah dilaksanakan sesuai dengan semestinya dan juga menilai apakah menyimpang atau sesuai dengan rencana. Pengawasan sangat penting guna evaluasi terhadap usaha yang nantinya digunakan sebagai dasar penentuan sasaran dan target selanjutnya.

Pengawasan dalam kegiatan pengelolaan administrasi pasien BPJS dilakukan secara langsung oleh kepala ruangan dan juga dilakukan oleh

pegawai kepada keluarga pasien dan juga oleh petugas dari BPJS. Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang telah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Menurut Siswanto (2009:139) pengendalian berusaha untuk mengevaluasi apakah tujuan dapat dicapai, dan apabila tidak dapat dicapai maka dicari faktor penyebabnya. Penemuan faktor penyebab ini berguna untuk melakukan tindakan perbaikan (*corrective action*). Dengan evaluasi, dapat menjadi proses monitoring aktivitas untuk menentukan apakah individu atau kelompok memperolah dan mempergunakan sumber-sumbernya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan

Sujamto (dalam Adisasmita, 2011:25) mengemukakan pengertian pengawasan sebagai usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan kenyataan yang sebenarnya dan semestinya. Hal ini sejalan dengan pemikiran Ranupandojo (2000:169) yang menyatakan bahwa pengendalian merupakan pembandingan antara pelaksanan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, membuat koreksi-koreksi jika pelaksanaan berbeda atau menyimpang dari rencana.

Dari hasil wawancara didapatkan bahwa proses pengawasan dalam pengelolaan administrasi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Deaerah dr. M. M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo sudah berjalan dengan baik. Kegiatan pengawasan yang dilakukan menyangkut apa yang menjadi fokus layanan, kemudian melakukan pengecekan kepada seluruh pasien yang dirawat apakah sudah masuk dalam jaminan BPJS atau tidak, selain itu pengawasan juga dilakukan terkait dengan pemberian informasi kepada keluarga pasien mengenai pentingnyy dalam kepemilikan kartu BPJS. Pengawasan dalam kegiatan pengelolaan administrasi pasien BPJS dilakukan secara langsung oleh kepala ruangan dan juga dilakukan oleh pegawai kepada keluarga pasien dan juga oleh petugas dari BPJS.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan Administrasi Pasien BPJS di Runah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo berdasarkan indikator Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengevaluasian didapatkan bahwa hanya indikator Pelaksanaan saja yang belum sesuai atau belum baik. Dimana dalam pemberian pelayanan masih dilakukan secara manual, pasien yang masuk tidak segera cepat dapat terverifikasi kepesertaan dalam BPJS sehingga hal ini cukup menyulitkan para pegawai yang harus bolak-balik mengurusnya di kantor BPJS. Selain itu dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan adminsitrasi pasien BPJS juga masih terkendala adanya administrasi yang belum tersistem dengan baik sehigga hal ini juga cukup mempengaruhi dalam kecepatan pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu melakukan perubahan sistem dari yang manual ke sistem terkomputerisasi sehingga memudahkan dalam pemberian layanan;
2. Perlu lebih banyak melakukan edukasi bagi pasien mengenai pentingnya dalam kepesertaan di BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta. Liberty

Kencana, Syafiie, Inu. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Mochammad Abdul Riffai (Jurnal, 2010). Manajemen Kualitas Kesehatan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta

Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta. Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya

Nawawi, H. Hadari. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Nurus Shadri (Jurnal, 2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Siagian Sondang P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung

Terry, George, R. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen.* Bumi Aksara. Jakarta

Wahyu, Ariani, Dorothea. 2004. “Pengendalian Kualitas Statistik”. Yogyakarta. Penerbit Andi

Wahyu Pramasyara Purnaswary (Jurnal, 2016). Aplikasi Administrasi Keuangan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Assalam Gemolong