

STUDI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRATIF PENANGANAN KASUS RUJUKAN
PERSALINAN KOMPLIKASI IBU BERSALIN PESERTA BPJS DI RSUD KOTA
SEMARANG

CHUSNA MEIMUNA -- 25010110120137
(2014 - Skripsi)

Sistem pelayanan administratif merupakan suatu tahapan yang dilakukan di Rumah Sakit sebelum pasien melakukan registrasi untuk mendapatkan penanganan yang tepat. Ibu bersalin yang melakukan rujukan merupakan pasien yang mengalami kondisi yang sangat gawat maka membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat tetapi jika pasien mengalami hambatan seperti penyelesaian administrasi maka akan berdampak kepada keterlambatan penanganan yang tepat dapat berakibat fatal. Studi pendahuluan menunjukkan pelayanan administrasi mengalami kesulitan dalam alur pendaftaran. Tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan aspek input maupun aspek proses dalam tatalaksana administratif penanganan kasus rujukan persalinan komplikasi ibu bersalin peserta BPJS di RSUD Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan pada petugas administrasi di RSUD Kota Semarang dengan menggunakan metode kualitatif wawancara mendalam dengan jumlah informan 11 orang terdiri dari 5 informan utama dan 6 informan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan pada aspek input yaitu ketersediaan petugas administrasi masih belum cukup dikarenakan mobiltas administrasi sangat tinggi. Tidak tersedianya pelatihan bagi petugas administrasi. Masih terdapat beberapa alat yang belum diperbaharui seperti printer dan komputer. Standar prosedur pelayanan bagi petugas yaitu berbentuk uraian tugas. Pada aspek proses yaitu sudah tersedia rapat bagi petugas administrasi yang membahas mengenai perubahan peraturan atau kebijakan yang berada di rumah sakit. Koordinasi antar petugas masih kurang dikarenakan faktor usia. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terdapat pembagian tugas untuk petugas administrasi. Pengawasan terhadap petugas administrasi dilakukan oleh kepala ruangan. Dapat disimpulkan bahwa tatalaksana administratif perlu perbaikan pada sumber daya, sarana dan prasarana.

Kata Kunci: RSUD, BPJS, Sistem Rujukan, Komplikasi Persalinan