

ANALISIS IMPLEMENTASI PROSEDUR PELAYANAN KOORDINASI MANFAAT DI RS ROEMANI
MUHAMMADIYAH

ANGGIYARA DAYU RIZAL

(2016 - Skripsi)

RS Roemani Muhammadiyah merupakan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) BPJS Kesehatan di Kota Semarang. Prosedur pelayanan koordinasi manfaat yang diimplementasikan di RS Roemani Muhammadiyah belum optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya kendala-kendala dalam aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prosedur pelayanan koordinasi manfaat di RS Roemani Muhammadiyah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Informan utama merupakan para pelaksana yaitu kepala sub bagian pelayanan asuransi, kepala sub bagian keuangan, staf bagian keuangan, dan staf bagian pendaftaran. Uji validitas dengan triangulasi sumber kepada ketua tim pengendali JKN rumah sakit dan kepala bagian keuangan dan akuntansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tidak terjalin secara terpadu, tidak ada sosialisasi dari BPJS Kesehatan, tidak ada pedoman tertulis, peraturan BPJS Kesehatan kurang konsisten. Kualitas sumber daya staf belum optimal. Disposisi staf sudah cukup baik dengan komitmen yang bervariasi sesuai dengan jabatan. Struktur birokrasi belum baik, sebab tidak ada SOP, tumpang tindih pekerjaan, peran tim pengendali JKN kurang optimal. Saran dalam penelitian ini adalah pembuatan kebijakan internal dan SOP, membangun sistem komunikasi terpadu, mengadakan pelatihan bagi para staf, mengoptimalkan peran tim pengendali JKN.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Koordinasi Manfaat; Rumah Sakit