

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN PADA RSUD PLOSO**



Oleh :

LUTFIANA SEPTIKA SARI

(1661244)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
(STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2020**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT
JALAN PADA RSUD PLOSO**



Oleh:
LUTFIANA SEPTIKA SARI
1661244

Jombang, 08 April 2020

Mengetahui,
Pendamping Lapangan

(Firul Ma'arif)

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

(Retno Catur K D, SH., M.H)

Mengesahkan,
Ketua Program Studi

Nurul Hidayati, SE, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di RSUD PLOSO dengan judul “Prosedur Penerimaan Kas dan Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan pada RSUD Ploso”. Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Yuniep Mujati Suaidah, M.Si selaku Pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Nurul Hidayati, SE selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Ibu Retno Catur K D, SH.,M.H selaku Dosen Pembimbing Lapangan
4. Bapak Firul Ma'arif selaku Pendamping Lapangan
5. Pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu untuk pelaksanaan KKM maupun dakan penyelesaian Laporan KKM ini..

Penulis menyadari bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun demikian penulis berharap bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 08 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM) | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| DAFTAR LAMPIRAN | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang..... | 2 |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang | 4 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | 5 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan/Instansi..... | 5 |
| 2.2 Struktur Organisasi | 5 |
| 2.3 Kegiatan Umum RSUD Ploso | 10 |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | 12 |
| 3.1 Pelaksanaan Kerja | 12 |
| 3.1.1 Aspek Kuliah Kerja Magang | 12 |
| 3.1.2 Pembahasan Teori | 13 |
| 3.2 Kendala yang di Hadapi | 18 |
| 3.3 Cara Mengatasi Kendala | 18 |
| BAB IV PENUTUP | 20 |
| 4.1 Kesimpulan | 20 |
| 4.2 Saran | 20 |
| DAFTAR PUSTAKA | 21 |
| LAMPIRAN | 22 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|---|
| Denah Lokasi | 3 |
| Lokasi..... | 4 |
| Struktur Pimpinan..... | 8 |
| Struktur Pembantu Pimpinan (TU) | 9 |
| Struktur Pelayanan RSUD Ploso | 9 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------------------|-----|
| Surat Keterangan Magang..... | A-1 |
| Kegiatan Harian Mahasiswa | A-2 |
| Perincian Biaya Rawat Jalan..... | B-2 |
| Perincian Biaya Rawat Jalan..... | B-3 |
| Input Data..... | C-3 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang merupakan salah satu kegiatan wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa strata satu dalam masa studinya. Sejalan dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan yang semakin maju pesat, khususnya di bidang administrasi bisnis, maka mahasiswa dituntut untuk bekerja mandiri dan mempunyai suatu keahlian atau keterampilan agar mampu bersaing dalam dunia kerja. Diadakannya program magang diharapkan dapat melatih mahasiswa untuk bekerja mandiri dan belajar dari realita yang ada dalam masyarakat serta dapat menambah wawasan mahasiswa. Kegiatan Magang pada dasarnya adalah untuk membandingkan antara teori yang diterima di perkuliahan dan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan suatu perusahaan maupun instansi menyebabkan transaksi keuangan perusahaan tersebut semakin kompleks dan banyak, tidak hanya perusahaan manufaktur tetapi juga perusahaan jasa. Transaksi yang semakin bertambah mendorong pihak manajemen untuk lebih mengawasi dan mengontrol kegiatan transaksi sehari-hari secara seksama sehingga kegiatan operasional dalam perusahaan dapat diketahui dan diawasi dengan lebih baik. Setiap perusahaan menghendaki tingkat profitabilitas yang cukup tinggi sehingga dapat menjaga kelangsungan hidup usahanya sampai kemasa yang akan datang. Untuk dapat mewujudkan pengawasan yang lebih baik terhadap alur kas yang terjadi didalam kegiatan operasional perusahaan dibutuhkan sebuah prosedur yang dapat mempermudah dalam pencatatan, penggolongan dan pengklasifikasian transaksi kas yang terjadi sehingga dapat tercipta prosedur kerja yang baik.

Menimbang bahwa kegiatan magang merupakan pengenalan dan pembekalan dunia kerja bagi mahasiswa, maka saya memilih RSUD Ploso yang berada di Kecamatan Ploso, Kabupaten Jombang sebagai tempat untuk menerapkan ilmu yang saya peroleh dari bangku perkuliahan dan juga saya sebagai mahasiswa magang dapat memperoleh berbagai pengalaman tentang proses seperti input data penerimaan pembayaran pasien rawat inap dan rawat jalan di RSUD Ploso. Oleh karena itu maka penulis mengambil judul “PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN PADA RSUD PLOSO”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah:

- 1 Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa mengenai keadaan yang sesungguhnya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja.
- 2 Memperluas wawasan dan mengembangkan cara berpikir logis, sistematis, dan praktis sehubungan dengan permasalahan yang timbul dalam kehidupan nyata.
- 3 Mengetahui dan memahami penerapan teori-teori yang pernah diterima pada waktu kuliah.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan realitas di lapangan.
- b. Dapat menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan dengan masyarakat dilingkungan kerja.
- c. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa yang akan datang.

2. Bagi Instansi

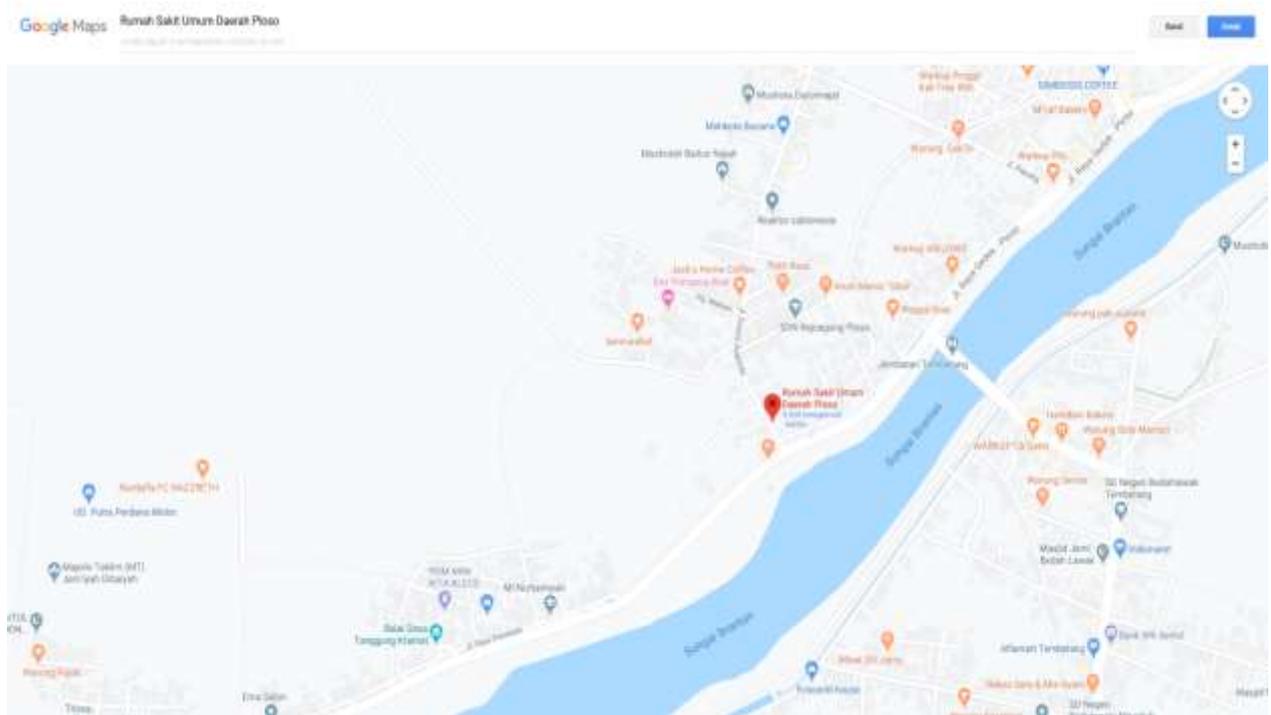
- a. Sebagai salah satu sarana penghubung antara pihak instansi dengan Fakultas Ekonomi, STIE PGRI DEWANTARA Jombang.
- b. Dapat melaksanakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial kepada masyarakat.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

RSUD Ploso terletak di jalan Darmo Sugondo No.83, Desa Rejoagung, Kecamatan Ploso, Kabupaten Jombang kurang lebih 2 km dari ibu kota Kabupaten Jombang. RSUD Ploso merupakan salah satu RSUD perawatan dan PONED yang ada di wilayah Kabupaten Jombang.

Luas wilayah kerja RSUD Ploso adalah 25,96 km^2 , dengan tataguna lahan sebagian besar merupakan area persawahan. Wilayah kerja RSUD Ploso termasuk kategori daerah dataran rendah. Faktor kepadatan penduduk, luas daerah, keadaan geografik dan keadaan infrastruktur lainnya.

RSUD Ploso merupakan perangkat pemerintah Daerah Tingkat II Jombang, Sehingga pembagian wilayah kerja RSUD Ploso ditetapkan oleh Bupati dengan saran teknis dari Kepala Dinas kesehatan Kabupaten atau Kota. Kecamatan Ploso berbatasan dengan kecamatan Kabuh disebelah utara, Kecamatan Kudu disebelah timur, Kecamatan Tembelang dan Megaluh sebelah selatan dan Kecamatan Plandaan sebelah barat. Kecamatan Ploso meliputi 13 desa, yaitu Desa Dadi Tunggal, Jati Banjar, Kedung Dowo, Ploso, Jati Gedong, Pandan Blole, Pager Tanjung, Kebon Agung, Gedong Ombo, Rejo Agung, Losari, Bawangan dan Tanggung Kramat.



Gambar 1 1 Denah Lokasi



Gambar 1 2 Lokasi

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang dilaksanakan dalam satu bulan, selama 30 hari kerja terhitung pada tanggal 05 Maret – 05 April 2020. Dengan jadwal masuk shif setiap hari sebagai berikut :

- 1) Pagi : 07.00-14.00
- 2) Siang : 14.00-21.00
- 3) Malam : 21.00-07.00

Dengan masuk 6 hari kerja 2 kali libur berlaku untuk semua karyawan dan mahasiswa magang.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan/Instansi

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ploso ialah salah satu Rumah Sakit milik Pemkab Jombang yang berupa RSUD, dikelola oleh Pemerintah Kabupaten negeri dan termasuk ke dalam Rumah Sakit kelas D. Rumah Sakit ini telah terdaftar sedari 16/01/2013 dengan Nomor Surat Izin P2T/7/03.25/02/VII/2014 dan tanggal surat izin 25/07/2014 dari P2T Provinsi Jawa Timur dengan sifat sementara, dan berlaku sampai 25 Juli 2015. Setelah melangsungkan metode akreditasi Rumah Sakit seluruh Indonesia dengan proses akhirnya diberikan status Akreditasi Rumah Sakit.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan mengutamakan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui penyediaan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, tindakan medik, dan penunjang medik. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit yang di derita pasien di suatu daerah tersebut. Sama halnya dengan RSUD PLOSO, RSUD ini baru disahkan pada tanggal 1 Mei 2012 yang sebelumnya adalah Puskesmas. Jadi semua operasional kegiatan, struktur organisasi dan sistem keuangan masih seperti halnya Puskesmas Ploso terdahulu.

a) Visi

Visi dapat diartikan sebagai pandangan jauh kedepan dan menyangkut kemana sebuah institusi pemerintah harus dibawa dan diarahkan. Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan. Adapun visi dari RSUD Ploso adalah “Menjadi Rumah Sakit Profesional dan Berkualitas dengan Berorientasi Kebutuhan Masyarakat”.

b) Misi

- Melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai standar serta pelayanan administrasi dan manajemen;
- Mengembangkan pelayanan kesehatan sebagai pusat rujukan dengan sarana dan prasarana yang memadai;
- Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sesuai perkembangan ilmu dan teknologi serta kesejahteraan pegawai.

2.2 Struktur Organisasi RSUD Ploso

Struktur organisasi RSUD Ploso adalah sebagai berikut:

- 1) Unsur pimpinan : Kepala RSUD
- 2) Unsur pembantu pimpinan/ Tata Usaha (TU), Meliputi:

- a. Perencanaan dan Penilaian

Bertugas membuat perencanaan, melakukan penilaian serta mengevaluasi atas program RSUD yang dijalankan.

- b. Keuangan

Tata usaha keuangan bertugas mengelola keuangan RSUD. Pendapatan keuangan RSUD Ploso diperoleh dari kegiatan Unit Kesehatan Pemulihan (UKP).

Tata usaha keuangan terbagi atas :

- Bendahara pembantu pemegang kas dan gaji.
Bertugas mengelola dana yang digunakan untuk gaji pegawai dan kas RSUD. Kas berasal dari pengembalian panjar retribusi yang telah disetorkan ke Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda).
- Bendahara retribusi
Bendahara retribusi bertugas mengumpulkan dan mengkoordinasi retribusi RSUD. Pendapatan keuangan di RSUD diperoleh dari retribusi karcis pasien yang berobat, atau berasal dari pembayaran biaya atas tindakan medis yang dilakukan sesuai dengan tarif Perda yang ditetapkan.
- Bendahara PUMK
Bertugas memegang dan mengalokasikan dana bantuan operasional kesehatan (BOK).
- Bendahara PKPS-BBM
Bendahara Program kompensasi pengurangan subsidi bahan bakar minyak bertugas mengelola keuangan RSUD yang bersumber dari alokasi dana PKPS-BBM Bidang kesehatan antara lain retribusi karcis cuma-cuma untuk pasien keluarga miskin, klaim Jamkesmas dan Jamkesda, serta pasien nongakin seperti kader dan petugas kesehatan.
- Kasir
Bertugas menerima pembayaran atas usaha kesehatan pemulihan antara lain rawat inap, rawat jalan dan penunjang.

c. Data dan informasi, terdiri dari Loker dan resepsionis.

d. Umum kepegawaian

- Urusan kepegawaian

Bertugas mengurus kenaikan pangkat, cuti serta mutasi dari para pegawai tiap tahun dan dilaporkan dalam laporan kepegawaian. Jenis tenaga kerja di RSUD berasal dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Tidak Tetap (PTT), dan tenaga sukarelawan (sukwan).

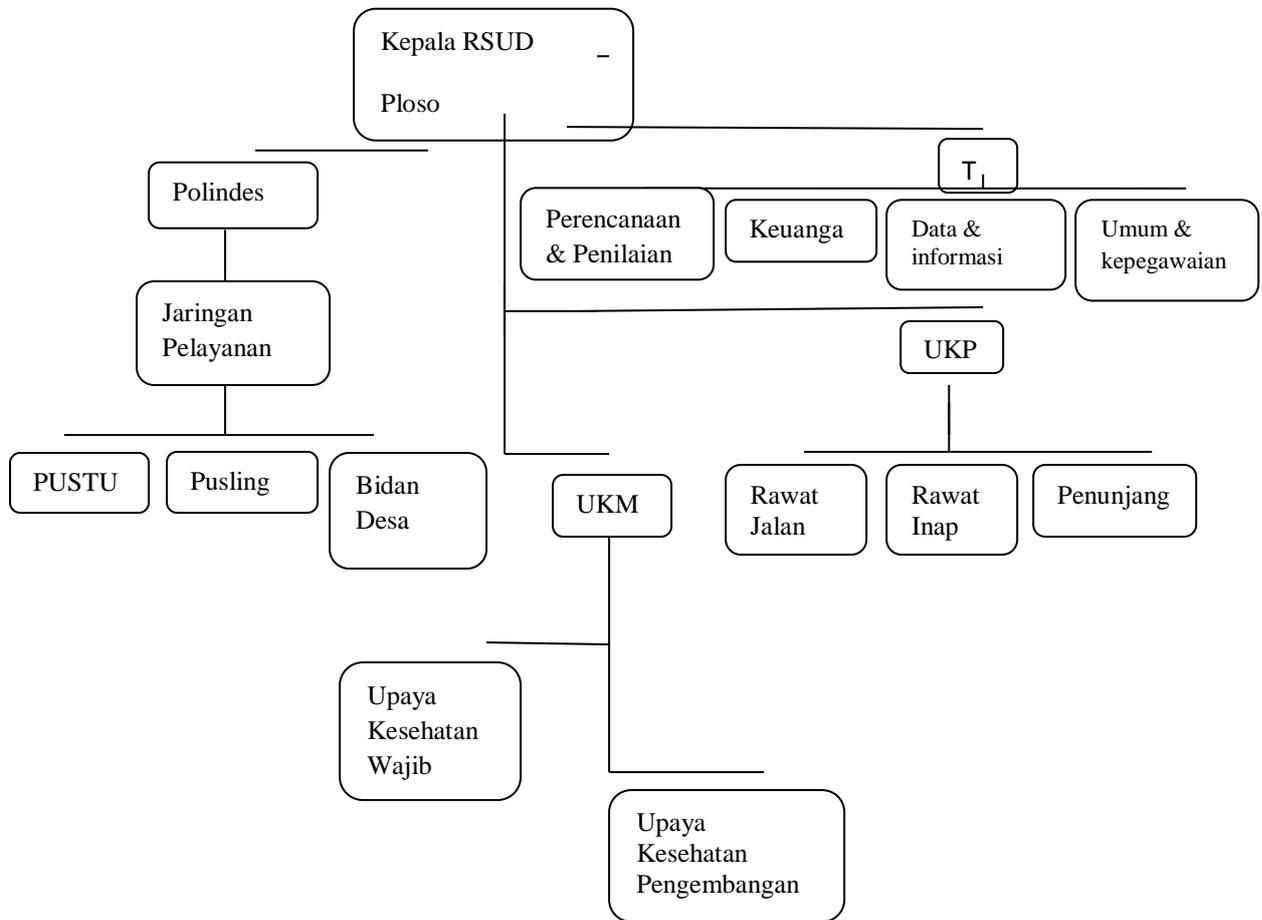
- Bendahara barang (logistik)

Bertugas mencatat dan melaporkan inventaris RSUD baik pemasukan, pengeluaran, maupun kerusakan barang. Bendahara barang (logistik) juga melaksanakan inventaris karcis retribusi, baik pengadaan, pengeluaran maupun pemasukan karcis.

- Pencatatan dan pelaporan

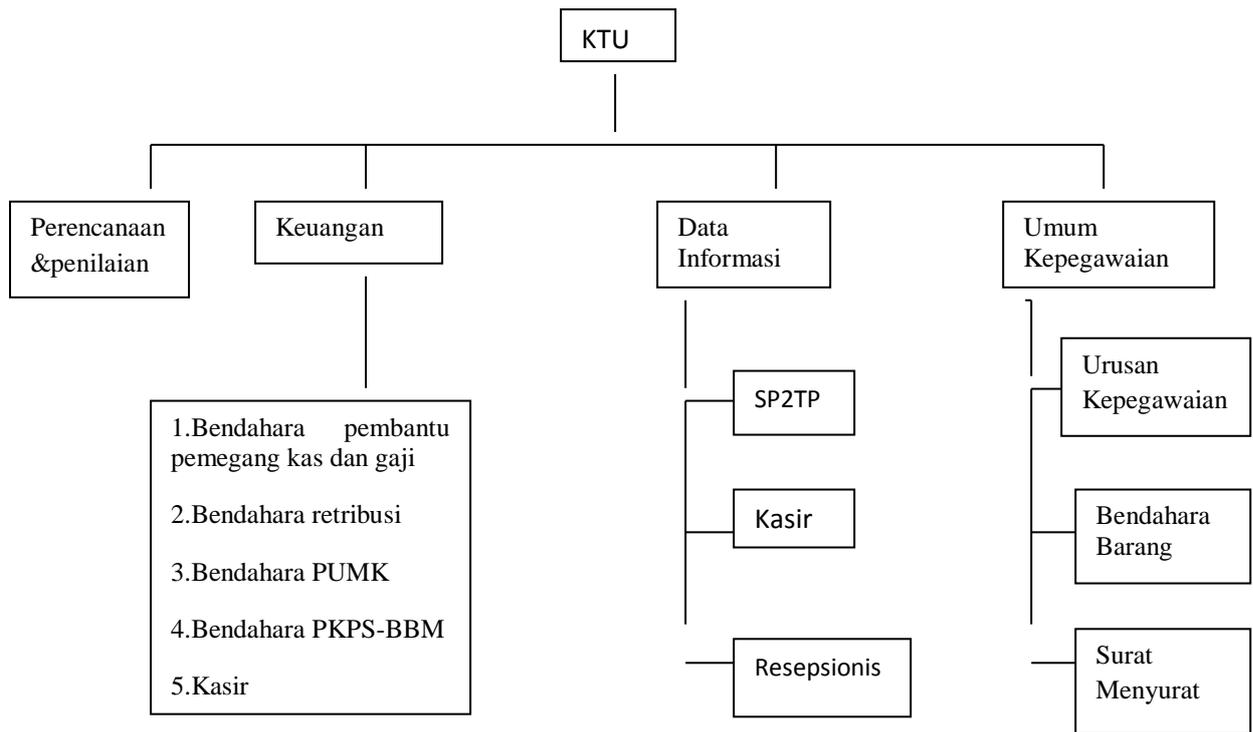
Bertugas mencatat dan melaporkan semua kegiatan RSUD. Pencatatan dan pelaporan segala kegiatan RSUD harus tutup buku pada tanggal 25 setiap akhir bulannya dan tiap awal bulan harus masuk di Dinas kesehatan Kabupaten.

Lampiran 1. Struktur Pimpinan



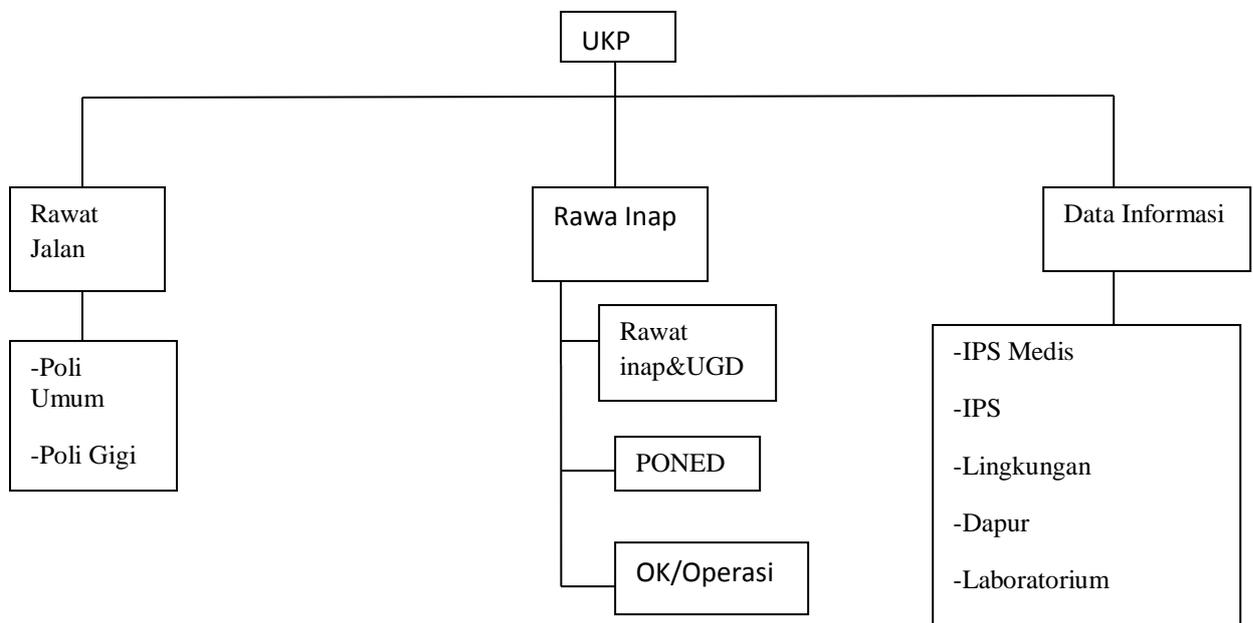
Sumber : RSUD Ploso, Jombang

Lampiran 2 Struktur Pembantu Pimpinan (TU)



Sumber : RSUD Ploso, Jombang

Lampiran 3 Struktur Pelayanan RSUD Ploso



Sumber : RSUD Ploso, Jombang

2.3 Kegiatan Umum RSUD Ploso

2.3.1 Pelayanan Kesehatan Menyeluruh dan Pelayanan Kesehatan Integratif

a) Pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD adalah pelayanan kesehatan menyeluruh meliputi pelayanan:

- Kuratif (pengobatan)
- Preventif (upaya pencegahan)
- Promotif (peningkatan kesehatan)
- Rehabilitasi (Pemulihan kesehatan)

Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur.

b) Pelayanan Kesehatan Integratif

Sebelum adanya RSUD, pelayanan kesehatan di Kecamatan Ploso meliputi Balai Pengobatan, KIA, Sanitasi lingkungan, Pemberantasan penyakit menular dan lain-lain. Dengan adanya sistem pelayanan kesehatan melalui rumah sakit umum daerah yakni RSUD, maka berbagai kegiatan pokok RSUD dilaksanakan bersama dibawah satu koordinasi dan satu pimpinan

2.3.2 Fungsi dan Peranan RSUD Ploso

a) Fungsi RSUD Ploso :

- Penyelenggaraan pelayanan medis;
- Penyelenggaraan pelayanan penunjang medis dan non medis;
- Penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan;
- Penyelenggaraan pelayanan rujukan;
- Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan;
- Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan;
- Penyelenggaraan administrasi dan ketatausahaan;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Proses dalam melaksanakan fungsinya, dilaksanakan dengan cara :

- 1) Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
- 2) Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

- 3) Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
- 4) Memberi pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
- 5) Bekerjasama dengan sektor-sektor lain yang bersangkutan dalam melaksanakan program RSUD.

b) Peranan RSUD Ploso :

RSUD mempunyai peranan yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran serta tersebut ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Waktu dan Pelaksanaan Magang

Waktu Pelaksanaan Magang : 05 Maret – 05 April 2020

Hari Magang : Setiap hari (Shift) dengan libur 1 minggu 2 kali

Waktu Kerja : Pagi 07.00-14.00

Siang 14.00-21-00

Malam 21.00-07.00

Tempat Pelaksanaan Magang yaitu sebagai berikut :

Nama Instansi : RSUD PLOSO

Alamat : Jl.Darmo Sugondo No.83, Desa Rejoagung, Kecamatan Ploso, Kabupaten Jombang.

Telepon : (0321) 885311

Website : -

3.1.1 Aspek Kuliah Kerja Magang

Kegiatan yang dilakukan mahasiswa magang pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso yaitu memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat sebagaimana di dalamnya terdapat fungsi RSUD sebagai unit kesehatan pemulihan (UKP) yang meliputi rawat inap.

Dalam fungsi ini terjadi arus kas masuk dari pembayaran pasien rawat inap, sehingga diperlukan prosedur penerimaan kas yang efektif dan efisien demi mendukung pelayanan kesehatan yang prima. Mahasiswa magang di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso diberikan kesempatan untuk melakukan pelayanan sebagai berikut :

3.1.2 Pembahasan Teori

1. Pengertian Pelayanan

Produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi dapat menghasilkan barang atau jasa. Jasa diartikan sebagai pelayanan karena jasa itu menghasilkan pelayanan (Supranto, 2001). Menurut Kotler (dalam Tjiptono; 2007) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Simamora (2001), pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sugiarto (dalam Hadjam dan Arida; 2002) mengungkapkan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Kotler (dalam Tjiptono; 2007) menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen. Misalnya: Keluarga pasien dalam suatu rumah sakit akan melakukan pembayaran merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi di rumah sakit tersebut.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut. Dengan kata lain, pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi atau dirasakan secara bersamaan. Misalnya: pelayanan yang diberikan tenaga administrasi pada keluarga pasien yang membayar biaya rawat inap dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.
- c. *Variability* (bervariasi), yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan non standardized dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi di mana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Misalnya: pelayanan yang diberikan kepada keluarga pembayar pasien di ruang rawat inap kelas VIP berbeda dengan kelas tiga.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya: jam tertentu tanpa ada

pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada pihak lain yang mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, bervariasi, dan tidak tahan lama, sehingga pelayanan hanya dapat dirasakan setelah orang tersebut menerima pelayanan.

2. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam merasakan pelayanan tenaga administrasi. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kotler (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono; 2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan

puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan dari tenaga administrasi.

3. Adapun Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a) Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- b) Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e) Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White (dalam Nooria; 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- a. Karakteristik produk, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.
- d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau,

mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.
- f. Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan
- g. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- h. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut.
- i. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

4. Prosedur Administrasi Pelayanan Rawat Jalan

1. Pasien datang di bagian admisi dan diterima oleh petugas admisi;
2. Petugas menanyakan apakah pasien tersebut merupakan pasien baru (pasien yang baru pertama kali berkunjung, tidak membawa kartu berobat dan kehilangan kartu) atau pasien lama;
3. Jika pasien tersebut adalah pasien baru, maka petugas pendaftaran mendaftarkan pasien sbb:
 - a. Petugas pendaftaran melengkapi formulir rekam medis penerimaan pasien baru dengan mewawancarai pasien tersebut;
 - b. Petugas pendaftaran mencetak KIB (Kartu Identitas Berobat) dan IUP (Index Utama Pasien);
 - c. Petugas pendaftaran menyerahkan KIB kepada pasien;
 - d. Petugas pendaftaran membawa formulir rekam medis pasien ke poli / unit pelayanan yang dituju;
 - e. Di Unit Pelayanan / Poliklinik:
 - f. Petugas di unit pelayanan memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien;
 - g. Apakah pasien perlu dirujuk ke unit pelayanan penunjang yang lain?
 - h. Jika Ya petugas, maka petugas membawa formulir rujukan ke unit yang dituju;

- i. Jika tidak, maka pasien / keluarganya dipersilahkan mengambil obat di bagian farmasi;
 - j. Kemudian petugas mempersilahkan pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir.
4. Jika pasien tersebut adalah pasien lama, maka petugas pendaftaran mendaftarkan pasien sebagai berikut:
- a. Petugas menerima dan meneliti kartu identitas berobat pasien;
 - b. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien sesuai dengan pelayanan yang akan dituju dengan mewawancarai pasien tersebut;
 - b. Petugas membuat tracer berdasarkan KIB pasien;
 - c. Petugas mengambil berkas rekam medis pasien ke Filing sesuai dengan tracer tersebut;
5. Apakah berkas rekam medis pasien sudah terkumpul?
- a. Jika berkas belum terkumpul, maka petugas menunggu sampai berkas terkumpul banyak di bagian admisi;
 - b. Jika berkas sudah terkumpul, maka petugas mendistribusikan semua berkas rekam medis pasien ke poliklinik yang dituju;
 - b. Di Unit Pelayanan / Poliklinik:
 - c. Petugas di unit pelayanan memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien;
 - d. Apakah pasien perlu dirujuk ke unit pelayanan penunjang yang lain?
 - e. Jika Ya, maka petugas membawa formulir ke unit yang dituju;
 - f. Jika tidak maka pasien dipersilahkan mengambil obat di bagian farmasi;
 - g. Petugas mempersilahkan pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir;
 - h. Petugas mempersilahkan pasien pulang;
6. Jika prosedur diatas tidak diindahkan oleh petugas admisi dan terkait, maka, petugas yang bersangkutan mendapatkan sanksi oleh pihak manajemen maupun direktur.

5. Prosedur Administrasi Pelayanan Rawat Inap

1. Dokter menganjurkan pasien untuk rawat inap.
2. Atas persetujuan pasien/keluarga pasien, perawat IGD/POLI memberitahu receptionist bahwa pasien akan di rawat inap.
3. Perawat mengarahkan keluarga/penanggung jawab pasien untuk mendaftarkan pasien rawat inap ke receptionist.

4. Untuk pasien yang masuk melalui IGD, receptionist menanyakan Kartu Berobat pasien (untuk pasien lama) atau mencatat data / identitas pasien dengan lengkap (untuk pasien baru).

3.2 Kendala yang di Hadapi

Setelah dilakukannya kuliah kerja magang (KKM) di RSUD Ploso terhadap prosedur sebagai tenaga administrasi, diperoleh permasalahan sebagai berikut :

1. Terdapat tugas menumpuk yang dilimpahkan kepada tenaga admin, sehingga tidak adanya pemisahan tugas yang jelas antara fungsi pencatatan, pembukuan dan penerimaan data pasien, karena semuanya dikerjakan oleh tenaga admin.
2. Kurangnya pengawasan terhadap fungsi pencatatan data, sehingga petugas yang terkait dalam fungsi tersebut memiliki keleluasaan untuk memanipulasi data.
3. Petugas admin lebih dari satu orang, tepatnya 3 orang saat ini. Namun tidak ada pembagian pengerjaan tugas pada 3 tenaga kerja ini, sehingga mengakibatkan tertundanya penyelesaian pekerjaan yang menumpuk.

Adapun juga muncul permasalahan dalam melakukan pelayanan administrasi terhadap keluarga pasien yang berkewajiban membayar biaya perawatan selama di rawat di RSUD Ploso, sebagai berikut :

1. Terkadang ada keluarga pasien yang keberatan membayar biaya selama rawat inap, dikarenakan uang yang dibawa kurang
2. Komplain atas lamanya menunggu perincian pembayaran rawat inap oleh tenaga administrasi.

3.3 Cara Mengatasi Kendala

Dengan adanya permasalahan diatas cara penyelesaiannya adalah sebagai berikut :

1. Seharusnya ada pembagian tugas kepada ketiga tenaga admin tersebut, agar semua tugas yang dilimpahkan tidak menumpuk.
2. Meskipun tanpa pengawasan. Fungsi pencatatan, pembukuan dan fungsi penerimaan data pasien harus dibedakan untuk mempermudah dan mengurangi indikasi penyelewengan. Namun Pengawasan terhadap penerimaan data pasien harus diperketat, karena data pasien sangat mudah untuk diselewengkan setidaknya ada yang memantau setiap kegiatan.
3. Penambahan petugas di fungsi pembukuan serta entry data sangat diperlukan, agar pekerjaan tidak menumpuk.

Sehingga muncul pula penyelesaian masalah permasalahan dalam melakukan pelayanan administrasi terhadap keluarga pasien yang berkewajiban membayar biaya perawatan selama di rawat di RSUD Ploso sebagai berikut :

1. Penyelesaian masalahnya memberikan tenggang waktu kepada pasien untuk membayar sampai batas yang ditentukan pihak RSUD, namun harus meninggalkan jaminan seperti STNK.
2. Penyelesaian masalahnya adalah memberikan penjelasan pada keluarga pasien yang berkewajiban membayar, bahwa tindakan yang harus dirinci sangat banyak sehingga diharapkannya dapat memaklumi.

BA IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dalam 1 bulan dari (05 Maret–05 April 2020) pada Rumah Sakit Umum Daerah Ploso (RSUD PLOSO) penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Prosedur Pelayanan Administrasi pada RSUD Ploso cenderung kurang begitu diperhatikan, itu bisa dilihat dari prosedur penerimaan data pasien yang telah dijalankan. Meskipun dirasa sudah berjalan secara efektif dan efisien kecenderungan tersebut dapat dilihat dari adanya rangkap jabatan, tidak adanya pemisahan yang jelas antara fungsi pencatatan, pembukuan dan penerimaan data pasien, kurangnya pengawasan pada penerimaan data pasien akan mudah terjadi penyelewengan. Selain itu akibat dari kurangnya personil tenaga administrasi menyebabkan pelayanan kepada pasien kurang maksimal, hal ini dikarenakan jumlah tenaga administrasi yang hanya tiga orang dengan ketentuan kerja dua orang di sift pagi dan satu orang di jam kerja sift sore. Hal tersebut tentu pula dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

4.2 Saran

Berdasarkan kuliah kerja magang yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar dilakukan perbaikan terhadap pemisahan yang jelas antara fungsi pencatatan, pembukuan dan penerimaan data pasien. Hal tersebut guna menghindari terjadinya rangkap jabatan, demi melindungi asset perusahaan/ instansi dari indikasi penyelewengan dan terutama untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, M. C. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Dalam Pemanfaatan Pelayanan Di Rumah Sakit dr. Asmir Salatiga. Karya tulis tidak diterbitkan. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Komarudin, 1994, ensiklopedia manajemen, Edisi kedua, Jakarta : penerbit bumi Aksara
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2004. Marketing Management. 12ed., Person Education, Inc. New Jersey
- La Midjan, 1999, Sistem Informasi Manajemen I, Edisi Keenam, Bandung : Penerbit Lembaga Informasi Manajemen



**PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO**

Jl. Darmo Sugondo No.83 Kec. Ploso Kabupaten Jombang Kode Pos : 61453
Telp. (0321) 888615, Fax. (0321) 885311
e-mail : rsudploso@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/ 322 /415.48/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. ACHMAD ISKANDAR DZULQORNAIN, M.KP
N I P : 196505022002121005
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina Tk I / IV b
Jabatan : Direktur RSUD Ploso

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lutfiana Septika Sari
NIM : 1661244
Program Studi : Manajemen
Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) mahasiswa yang dilaksanakan pada tanggal 05 Maret 2020 sampai dengan tanggal 05 April 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 06 April 2020
DIREKTUR RSUD PLOSO,
KABUPATEN JOMBANG



dr. ACHMAD ISKANDAR D, M.KP
Pembina Tk I
NIP. 196505022002121005

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Lutfiana Septika Sari
 NIM : 166244
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : RSUD Ploso
 Alamat tempat magang : Jl. Sugondo No. 83 Ds Rejoagung, Kec Ploso Kab Jombang
 Bagian/Bidang : Tenaga Administrasi

| No. | Hari, tanggal | Uraian Kegiatan/tanggungjawab yang Diberikan | Tanda tangan Pendamping |
|-----|-----------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Senin, (05 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 2 | Selasa, (06 Maret 2020) | Membuat perincian pasien rawat jalan dan pencatatan | |
| 3 | Rabu, (07 Maret 2020) | Membuat perincian pasien rawat jalan | |
| 4 | Kamis, (08 Maret 2020) | Membuat perincian pasien rawat jalan dan pencatatan | |
| 5 | Jumat, (09 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 6 | Sabtu, (10 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 7 | Senin, (11 Maret 2020) | Libur | |
| 8 | Selasa, (12 Maret 2020) | Libur | |
| 9 | Rabu, (13 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 10 | Kamis, (14 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 11 | Jumat, (15 Maret 2020) | Input data pasien rawat inap ke komputer | |
| 12 | Sabtu, (16 Maret 2020) | Input data pasien rawat inap ke komputer | |
| 13 | Senin, (17 Oktober 2017) | Membuat perincian pasien rawat jalan | |
| 14 | Selasa, (18 Maret 2020) | Membuat perincian pasien rawat jalan | |
| 15 | Rabu, (19 Maret 2020) | Libur | |
| 16 | Kamis, (20 Maret 2020) | Libur | |
| 17 | Jumat, (21 Maret 2020) | Input data pasien rawat inap ke komputer | |
| 18 | Sabtu, (22 Maret 2020) | Membuat perincian pasien rawat jalan dan pencatatan | |
| 19 | Senin, (23 Maret 2020) | Membuat perincian pasien rawat jalan | |
| 20 | Selasa, (24 Maret 2020) | Input data pasien rawat inap ke kmputer | |
| 21 | Rabu, (25 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 22 | Kamis, (26 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat inap | |
| 23 | Jumat, (27 Maret 2020) | Libur | |
| 24 | Sabtu, | Libur | |

| | | | |
|----|----------------------------|---|--|
| | (28 Maret 2020) | | |
| 25 | Senin, (29 Maret 2020) | Input data pasien rawat inap ke komputer | |
| 26 | Selasa, (30 Maret 2020) | Input data pasien rawat inap ke komputer | |
| 27 | Rabu, (31 Maret 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat jalan | |
| 28 | Kamis, (01 April 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat jalan | |
| 29 | Jumat, (02 April 2020) | Membuat perincian pasien pulang rawat jalan | |
| 30 | Sabtu, (03 April 2020) | Input data pasien rawat inap ke komputer | |
| 31 | Senin, (04 April 2020) | Libur | |
| 32 | Selasa, (05 April 2020) | Libur | |

Jombang, 08 April 2020
Pendamping Lapangan

Firul Ma'arif

Perincian Rawat Jalan



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO

Jl. Damo Sugondo No. 83, Ds. Rejoagung, Kec. Ploso, Kab. Jombang - 61453
 Telp. 0321 - 888615, Fax. 0321 - 885311 e-mail : rsudploso@yahoo.co.id

PERINCIAN BIAYA RAWAT JALAN

Terima Dari : No.
 Nama Pasien : Umur : Th./Bln
 Alamat :
 Diagnosa : No. Reg :

| | | |
|--|----------|----------|
| 1. Tanggal Masuk | | |
| 2. Retribusi..... | Rp. | Rp. |
| 3. Tindakan Medis / non medis | | |
| a. Pemasangan infus | Rp. | |
| b. Rawat Luka | Rp. | |
| c. Pemasangan Polycateter | Rp. | |
| d. Nebulizer | Rp. | |
| e. | Rp. | |
| f. | Rp. | Rp. |
| 4. Biaya pemakaian obat | | Rp. |
| 5. BHP / Alkes | | Rp. |
| 6. Pemeriksaan penunjang : RONTGEN / USG / ECG | | Rp. |
| 7. Visite Dokter | | Rp. |
| 8. Ambulance | | Rp. |
| 9. Administrasi | | Rp. |
| TOTAL BIAYA | | Rp. |

Keluarga Pasien

Ploso,
 RSUD Ploso

Perincian Rawat Inap



**PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PLOSO**

Jl. Darmo Sugondo No. 83, Ds. Rejoagung, Kec. Ploso, Kab. Jombang - 61453
Telp. 0321 - 888615, Fax. 0321 - 885311 e-mail : rsudploso@yahoo.co.id

PERINCIAN BIAYA RAWAT INAP

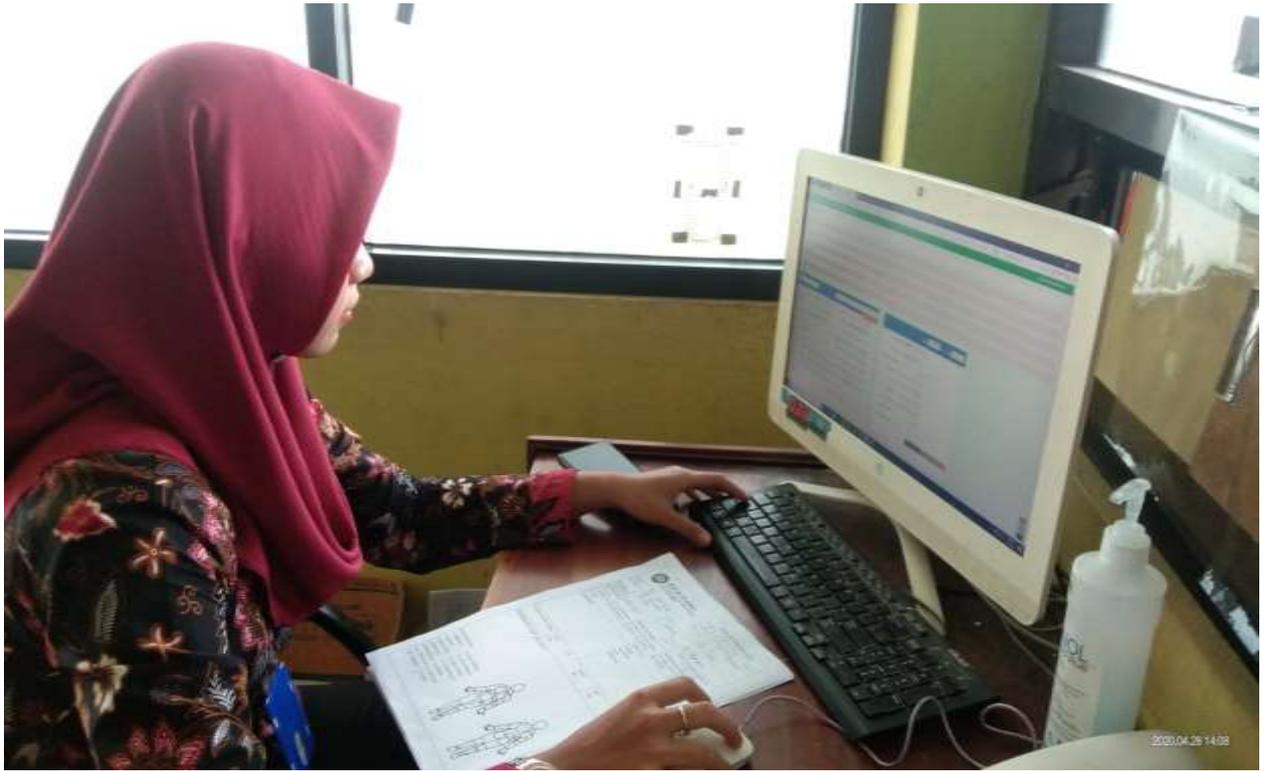
Terima Dari : No.
 Nama Pasien : Umur : Th./Bln
 Alamat :
 Diagnosa : No. Reg :

| | |
|---|-----------|
| 1. Biaya Inap.....hari x Rp. Mulai dari tgl.jam :s/d jam : | Rp. _____ |
| 2. Retribusi..... Rp. | Rp. _____ |
| 3. Tindakan Medis / non Operatif | Rp. _____ |
| a. Pemasangan infus | Rp. _____ |
| b. Asuhan Keperawatan | Rp. _____ |
| c. Injeksi | Rp. _____ |
| d. | Rp. _____ |
| e. | Rp. _____ |
| 4. Biaya pemakaian obat | Rp. _____ |
| 5. BHP / Alkes | Rp. _____ |
| 6. Pemeriksaan penunjang : RONTGEN / USG / ECG | Rp. _____ |
| 7. Visite Dokter | Rp. _____ |
| 8. Ambulance | Rp. _____ |
| 9. Administrasi | Rp. _____ |
| TOTAL BIAYA | Rp. _____ |

Keluarga Pasien

Ploso,
RSUD Ploso

Input data



Input data

