

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, aktivitas administrasi sangat penting dalam usaha pencapaian tujuan dan memenuhi kebutuhan sebuah perusahaan maupun instansi. Setiap instansi ataupun perusahaan mempunyai permasalahan administrasi berbeda-beda sesuai dengan kondisi instansi atau perusahaan itu sendiri. Keberhasilan suatu instansi atau perusahaan sangat ditentukan oleh baik atau tidaknya administrasi yang dijalankan. Karena dengan lancarnya administrasi dalam suatu instansi atau perusahaan akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan instansi atau perusahaan tersebut.

Administrasi sebagai seni dalam mengatur suatu kegiatan perkantoran memerlukan pemahaman pegawai terhadap teori-teori administrasi dan kelihaihan para pegawai untuk mempraktekkan teori-teori tersebut dalam pelaksanaan aktivitas instansi atau perusahaan (Terry, 1977). Demi kegiatan perkantoran berjalan secara efektif dan efisien diperlukan suatu standar yang akan menjadi pedoman atau acuan bagi pegawai dalam melaksanakan kegiatannya.

Istilah pedoman atau acuan bagi pegawai dalam melaksanakan kegiatan perkantoran tersebut adalah standar operasional prosedur (SOP). Standar operasional prosedur (SOP) adalah acuan agar dilaksanakannya pekerjaan yang sesuai dengan penilaian kinerja instansi atau perusahaan berdasarkan urutan kerja, dan sistem pada unit-unit kerja yang terkait (Sailendra, 2015).

Apabila dalam sebuah instansi atau perusahaan tidak terdapat standar operasional prosedur maka dipastikan akan terjadi begitu banyak ketidakteraturan pegawai dalam melakukan pekerjaannya dan pihak manajer pun tidak mempunyai pedoman dalam penilaian



kinerja. Hal ini mengakibatkan, apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan akan sulit untuk ditelusuri penyebabnya dan penilaian kinerja pegawai juga menjadi lebih sulit.

Pelayanan fasilitas kesehatan ialah tempat yang digunakan agar terselenggaranya pelayanan kesehatan, yang kuratif, promotif, preventif dan juga rehabilitatif yg ditugaskan kepada, pemerintah daerah, dan semua orang. yg digolongkan dalam beberapa jenis pelayanan fasilitas kesehatan. Pelayanan fasilitas kesehatan dilaksanakan oleh pihak pemerintah,, pemerintah daerah, maupun swasta.. Seetiap pelayanan fasilitas kesehatan harus diberikan akses yang luas untuk kebutuhan penelitian maupun pengembangan dalam bidang kesehatan dan juga mengirimkan laporan hasil penelitian maupun pengembangan terhadap pemerintah daerah dan juga menteri..

fasilitas Pelayanan kesehatan yg menyelenggarakan kesehatan perorangan yg secara paripurna juga menyediakan fasilitas pelayanan rawat inap, rawat jalan, maupun gawat darurat yaitu rumah sakit. Rumah sakit dijalankan berdasarkan dengan Pancasila dan didasarkan pada nilai kemanusiaan, pemerataan, perlindungan dan keselamatan , serta mempunyai fungsi sosial. Selain itu rumah sakit juga harus melaksanakan persyaratan lokasinya, bangunannya, sarana dan prasarana, sumberdaya manusia, kefarmasian, maupun peralatan..

Falsafah negara Indonesia yakni Pancasila yang terdapat dalam sila kelima mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Hak ini juga didapat dalam UU 1945 pasal 28 dan pasal 34, dan diatur dalam UU nomor 23/1992 lalu kemudian diganti dengan UU 36/2009 tentang kesehatan. Dalam UU 36/2009 diharuskan setiap orang agar dapat mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses sumber daya dalam bidang kesehatan dan juga memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Demikian juga, setiap orang mempunyai kewajiban ikut serta dalam program jaminan kesehatan sosial.



Berdasarkan tujuan dari Jaminan Kesehatan Nasional, pemerintah bertanggungjawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat diruanglingkup JKN. Usaha itu sesungguhnya sudah dibuat pemerintah dg cara terselenggaranya pelayanan kesehatan melalui PT. Asuransikesehatan (persero) dan PT. Jaminansosialtenagakerja (persero) (BPJS, buku panduan). Dan juga diberikannya jaminan untuk masyarakat kurangmampu. Tetapi program tersebut masih belum efektif dan efisien karena biaya kesehatan dan mutu pelayanann sulit dikendalikan.

Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang bertanggungjawab kepada presiden dan memiliki pekerjaan untuk menyelenggarakan pelayanan jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia,yg ditujukan untuk pns, penerima pensiun, TNI/Polri, veteran, perintis kemerdekaan dan keluarganya juga badan usaha lainya ataupun rakyat biasa..

sebelum berubah nama menjadi BPJS keesehatan dulunya beernama asuransi kesehatan (askes) , yaang diikelola oleh PT. Asuransikesehatan Indonesia (persero), seesuai UU nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS PT.Askes Indonesia lalu beruubah meenjadi BPJS Keesehatan dari tanggal 1 Januari 2014. BPJS menyelenggarakan jaaminan sosial nasioonal didasarkan pada assas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosiaal baagi seluuruh rakkyat Indoonesia. BPJS bertujuan agar terseelenggaranya dan tercapainya pembeerian jaaminandan dipeenuhinya kebuutuhan dassar hiduup yg laayak baagi sseluruh peeserta daan aanggota keluuarganya.

Kantor BPJS Kesehatan Batusangkar merupakan kantor cabang Kabupaten dari kantor cabang BPJS Kesehatan Payakumbuh yang fungsinya untuk terselenggaranya tujuan pelayanan tanggungan kesehatan. Pelayanan tanggungan kesehatan menurut UU SJSN dibuat scr nas berlandaskan prinsip masing-masing asuransi, tujuannya demi tercapainya khasiat dan pelayanan perawatan kesehatan dan juga penjagaan untuk dipenuhinya



kebutuhan dasar kesehatan. Demi melaksanakan fungsi tersebut BPJS Kesehatan mempunyai tugas untuk mengumpulkan dan mengelola pendaftaran peserta, menerima maupun menagih iuran dari peserta dan pemberi kerja, menampung bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk peserta, mengelola data peserta program jaminan sosial, membiayai pelayanan kesehatan sesuai ketentuan program jaminan sosial, memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat..

subsystem yang terdapat didalam sistem kesehatan adalah prosedur/administrasi klaim BPJS Kesehatan. Untuk itu, agar lebih memahami dengan jelas dan lengkap sistem pelayanan fasilitas kesehatan maka diperlukan dan dipahami tentang subsystem prosedur/administrasi klaim BPJS Kesehatan. Namun dalam kenyataannya hal diatas masih kurang dimengerti dan belum dipahami sepenuhnya hingga masih terdapat permasalahan mengenai hal prosedur/administrasi klaim BPJS Kesehatan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik membahas tentang **“Prosedur/Administrasi Klaim Pada BPJS Kesehatan Batusangkar”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya jadi penulis merumuskan masalah :

- 1.2.1 Bagaimana Prosedur umum/ alur klaim pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar ?

1.3 Ruang Lingkup Magang

Batasan masalah berisi tentang pembahasan masalah. Masalah yang akan dibahas dibatasi seputar hal-hal yang menyangkut Prosedur/Administrasi Klaim di BPJS Kesehatan diantaranya sebagai berikut:

1.3.1 Bagaimana Prosedur umum/ alur klaim pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar ?

1.4 Tujuan Magang

Sesuai rumusan masalah maka tujuan untuk kegiatan magang ini adalah :

1.4.1 Untuk mengetahui bagaimana prosedur klaim/ alur klaim pada BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar

1.5 Manfaat Magang

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

- a. Pelaksanaan magang dapat dijadikan untuk bahan perbandingan dan pengaplikasian yang dapat diperkuliahan dengan yang terjadi di dunia kerja sebenarnya.
- b. Hasil magang ini dapat memberikan masukan bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar.

1.6 Metode Pengamatan

Sesuai dengan jurusan yang diteliti, penulis memilih kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Batusangkar sebagai tempat dilaksanakannya pengamatan. Metode pengamatan yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif. Faktor yang mendorong penulis dalam pemilihan tempat pengamatan adalah kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar adalah salah satu instansi pemerintah yang ruang lingkup pembahasannya cukup luas untuk penulis jadikan tempat pengamatan. Adapun lama pengamatan ini dilakukan lebih kurang 2 bulan (40 hari kerja) yang dimulai dari bulan Januari 2018 hingga Maret 2018.



1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini termasuk pendahuluan yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu magang serta sistematika laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang menjelaskan mengenai objek penelitian yang dilakukan penulis dengan segala sesuatu yang berhubungan dengan permasalahan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menyangkut sejarah berdirinya BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar, Struktur Organisasi, Ruang Lingkup BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar, serta visi dan misi BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas prosedur administrasi klaim pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Tanah Datar.

BAB V PENUTUP

Bab ini yaitu penutup yang berisikan kesimpulan hasil dari pelaksanaan magang dan juga saran-saran yang berhubungan dengan isi laporan.

