

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk meningkatkan kualitas suatu instansi rumah sakit, diperlukan pelayanan yang prima dimana kita harus bisa memberikan kepada pelanggan, apa yang lebih daripada yang mereka harapkan, pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan. Maka dari itu diharapkan agar pelayanan suatu rumah sakit itu, bukan hanya sekedar baik tapi lebih dari baik dan berkualitas, sesuai keinginan pelanggan.

Rumah sakit sebagai satu diantara fasilitas pelayanan kesehatan, memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Seiring perkembangan jaman, terjadinya transformasi fungsi rumah sakit dari lembaga sosial menuju lembaga bisnis yang patut diperhitungkan keberadaannya. Dalam menghadapi era globalisasi, berbagai tantangan akan dihadapi oleh RS yakni jumlah rumah sakit, pola penyakit, teknologi kedokteran, harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, meningkatnya biaya pelayanan kesehatan, persaingan antara pelayanan kesehatan modern dan alternatif, dll.

Akibat meningkatnya biaya pelayanan kesehatan dari tahun ke tahun, dan kehidupan manusia yang tidak pernah lepas dari resiko menyangkut jiwa yang munculnya resiko tersebut baik bentuk dan kapan itu terjadi tidak dapat diduga sebelumnya mendorong banyak orang untuk menggunakan lembaga pertanggung jawaban atau asuransi. Menurut data AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia), sebanyak 8.9 juta orang terdaftar sebagai nasabah asuransi jiwa pada 2011. Sebagai bentuk penyesuaian dari banyaknya pelanggan yang saat ini menggunakan jasa asuransi baik secara corporate atau individu maka banyak rumah sakit saat ini yang menjadi provider perusahaan-perusahaan asuransi dalam pemberian layanan kesehatan terhadap pasien asuransi yang semuanya diatur berdasarkan preminya masing-masing.

Dalam konteks Indonesia, mengenai lembaga pertanggung jawaban (asuransi) sudah diatur sejak sebelum kemerdekaan, yaitu dalam *Burgerlijke Wetboek* (BW) atau lebih dikenal KUHP. Sementara definisi mengenai asuransi sendiri, terdapat dalam KUHD

yaitu pada bab sembilan tentang asuransi atau pertanggungan. Pasal 246 berbunyi :
”Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang tidak diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa tak tentu”.

Sementara pengertian manajemen sendiri menurut beberapa ahli adalah suatu seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Follet). Sedangkan manajemen menurut (George R. Terry) adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kemampuan orang lain. Pengaturan yang baik memerlukan manajemen untuk mengkoordinasi sumber daya manusia dan material kearah pencapaian tujuan. Empat unsur dasar yang dapat diidentifikasi adalah kearah tujuan, melalui orang-orang, via teknik dan dalam organisasi.

Sedangkan manajemen pelayanan rumah sakit itu sendiri merupakan penerapan konsep manajemen umum dalam sistem pelayanan rumah sakit serta koordinasi antara berbagai sumber daya di RS melalui serangkaian proses untuk mencapai tujuan rumah sakit.

Untuk mendapatkan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu diperlukan suatu sistem manajemen yang baik pula yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, proses pergerakannya serta pengontrolannya sehingga apa yang menjadi visi dan misi kegiatan tersebut tercapai sesuai harapan. Sementara bagian khusus untuk pelayanan pasien pengguna asuransi di Rumah Sakit St. Carolus baru dibentuk, sebelumnya masih digabung dengan pasien umum, namun seiring makin banyaknya perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan pihak rumah sakit dan melihat jumlah kunjungan yang semakin banyak sebagai pasien asuransi perhari maka pihak manajemen rumah sakit membentuk bagian khusus yang melayani pasien pengguna asuransi. Bagian ini masih dalam organisasi lini yang bertujuan hanya memberikan pelayanan pasien asuransi, sehingga hanya memiliki 5 tenaga pelaksanaan, 1 penanggung jawab, 1 staf pelayan pelanggan dan bagian ini masih tetap dibawah biro BPUPK.

Di Rumah Sakit Sint Carolus sendiri ada beberapa perusahaan asuransi yang memiliki perjanjian kerja sama atau providernya. Dalam menggunakan jaminan asuransi seperti yang kita ketahui ada beberapa persyaratan yang harus anda lengkapi bila ingin

mendapatkan pelayanan kesehatan. Ada beberapa kendala yang kadang dihadapi oleh pihak manajemen rumah sakit maupun pasien sendiri misalnya pasien yang datang tidak membawa kartu asuransi sehingga menjadi pasien umum, kerusakan pada kartu asuransi atau pasien yang menggunakan asuransi yang belum bekerja sama dengan RS Sint Carolus sehingga asuransinya tidak dapat digunakan. Kendala lain misalnya urusan yang harus berbelit-belit seperti setelah pasien mendaftar dengan kartu asuransi namun harus menunggu konfirmasi dari pihak rumah sakit ke perusahaan asuransi mengenai kesesuaian data, jumlah jaminan dan pelayanan apa saja yang didapat, obat-obat yang didapat, dll. Selain itu pasien harus melengkapi berkas-berkas klaim untuk perusahaan sehingga harus bolak-balik, serta kendala yang terkadang dihadapi rumah sakit sendiri yakni keterlambatan proses pembayaran yang dilakukan pihak asuransi sehingga hal ini bisa saja mengganggu keberlangsungan usaha sebuah rumah sakit.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui secara lebih mendalam mengenai manajemen pelayanan pasien asuransi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sint Carolus.

B. Tujuan

Tujuan umum dari kegiatan magang ini adalah mengetahui gambaran umum mengenai manajemen pelayanan pasien asuransi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sint Carolus.

Tujuan khusus dari kegiatan magang ini adalah:

1. Mengetahui fungsi perencanaan pada pelayanan pasien pengguna asuransi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sint Carolus.
2. Mengetahui sistem pengorganisasian pada kegiatan pelayanan pasien pengguna asuransi URJ RS. Sint Carolus
3. Mengetahui proses pergerakan/actuating pada manajemen pelayanan pasien asuransi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sint Carolus
4. Mengetahui kegiatan pengontrolan terhadap kegiatan pelayanan yang telah dilakukan, serta mengidentifikasi masalah yang ada.

C. Manfaat

1. Bagi Fakultas

Terbinanya suatu kerjasama dengan institusi lahan magang dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.

2. Bagi pihak Rumah Sakit Sint Carolus

Sebagai bahan evaluasi dan informasi bagi pengelola rumah sakit sint carolus

3. Bagi mahasiswa

- a) Mendapatkan gambaran dunia kerja kepada mahasiswa terutama di Unit Rawat Jalan.
- b) Mendapatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam semua kegiatan manajemen pelayanan terutama bagi pasien pengguna asuransi di Unit Rawat Jalan.
- c) Mendapatkan kemampuan dalam menangani permasalahan-permasalahan dalam kegiatan manajemen pelayanan terutama pasien pengguna asuransi di rumah sakit.