

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, rumah sakit bekerjasama dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tahun 2023 merupakan momentum penting dalam perjalanan BPJS Kesehatan dengan menaruh fokus utama dalam Transformasi Mutu Layanan. Melalui Transformasi Mutu Layanan, BPJS Kesehatan bermaksud untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses, cepat dan setara untuk setiap peserta JKN.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kendala pelaksanaan program JKN terkait penerimaan pasien, pengolahan data medis, pelaporan dan pendanaan di RSUD Murni Teguh Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki narasumber sebagai informan kunci 3 PIC dari unit Registrasi, Rekam Medis dan Penagihan JKN serta informan pendukung 6 staff dari unit Registrasi, Rekam Medis dan Penagihan JKN.

Dari hasil penelitian terdapat kendala dari segi *Man*: pada unit registrasi sumber daya manusia yang tersedia belum sesuai dengan kualifikasi yang seharusnya berasal dari rekam medis sehingga menyebabkan beberapa kendala yang terjadi pada bagian pelaporan, serta perlu peningkatan kualitas terutama Koder dan Verifikator Internal. *Materials*: berkas pasien tidak lengkap untuk urusan administrasi, berkas rekam medis yang kurang lengkap seperti tanda tangan dokter, resume medis, hasil pendukung. *Machine*: aplikasi yang digunakan masih ada kendala seperti MTHIS (SIMRS), Mobile JKN, V-Claim, DIVA, Apotek Online, pengolahan data medis dan pelaporan kurang efektif. *Methods*: Telah berjalan sesuai SOP tetapi dari teknologi atau program yang digunakan masih ditemukan kendala, adanya penumpukan pasien di tempat pendaftaran, waktu tunggu pelayanan rawat jalan < 60 menit belum tercapai, kendala di registrasi poliklinik eksekutif, pendaftaran di APM secara mandiri masih terkendala, denda pelayanan, pengolahan data medis dan pelaporan masih semi manual. *Markets*: kurangnya pengetahuan pasien dalam penggunaan *Mobile JKN*, pending klaim masih banyak terjadi. *Money* : Media elektronik yang sudah lama pemakaiannya, kerjanya kurang optimal, dan ruang penyimpanan file di rekam medis yang terbatas.

Kata Kunci : 6 Unsur Manajemen, Kendala Pelayanan, JKN

ABSTRACT

A hospital is a healthcare institution that provides comprehensive individual health services, including inpatient, outpatient, and emergency care. To ensure optimal health services, hospitals collaborate with the National Health Insurance Program (JKN). The year 2023 represents a significant milestone for BPJS Kesehatan, as it prioritizes Service Quality Transformation. Through this initiative, BPJS Kesehatan aims to provide accessible, fast, and equitable services for all JKN participants.

This study aims to analyze the challenges in implementing the JKN program related to patient admission, medical data processing, reporting, and funding at RSU Murni Teguh Medan. The research employs a qualitative descriptive approach, involving three key informants from the Registration, Medical Records, and JKN Billing units, alongside six supporting informants from these same units.

The findings reveal several challenges, Man: Human resources in the registration unit do not meet the required qualifications, particularly in medical record expertise, leading to issues in reporting. There is also a need for improved quality in coders and internal verifiers. Materials: Incomplete administrative and medical record documents, such as unsigned medical records, medical resumes, and supporting test results, were identified. Machine: System applications, including MTHIS (Hospital Information System), Mobile JKN, V-Claim, DIVA, and Apotek Online, face operational issues, making medical data processing and reporting less effective. Methods: Although Standard Operating Procedures (SOPs) are followed, technical and system challenges persist, such as patient backlogs in registration, unmet outpatient service waiting times (<60 minutes), issues in executive polyclinic registration, self-service registration via kiosks, service penalties, and semi-manual medical data processing and reporting. Markets: Patients lack knowledge about using Mobile JKN, and claim delays frequently occur. Money: Outdated electronic systems function suboptimally, and limited storage space in medical records poses additional challenges.

Keywords: Six Management Elements, Service Challenges, JKN