HEALTH SERVICES MANAGEMENT FOR PARTICIPANTS OF SOCIAL SECURITY SERVICES AGENCY IN GENERAL HOSPITAL REGIONS AHMAD YANI METRO CITY

By

Datas Jaya Melinting

Abstract

This study aims to determine the management of health services for social security services agency participants in General Hospital Regions Ahmad Yani Metro City and know what obstacles that hinder the service management. The type of research in this study is descriptive and data collection methods conducted in this study is by way of observation, interviews, and documentation. The result of this research is the planning function which will be done by General Hospital Regions Ahmad Yani Metro City in the management of health service for the patient Social Security Services Agency has maximal. On organizationing functions, the procedure performed by Ahmad Yani City Hospital employees in Metro is in accordance with the applicable SOP. For the service procedure performed patient Social Security Services Agency also been good from patient acceptance until return of patient. In the actuating function, focus on Human Resources. Human resources or employees at Ahmad Yani Hospital Metro City is still limited dibutikan the existence of patients Social Security Services Agency queuing. Employee education background is in accordance with education and professionalnya. General Hospital Regions Ahmad Yani Metro City also has provided training and special skills for employees who still need. In controlling function focus on service culture. The service culture of Ahmad Yani Hospital of Metro City has not been applied S6 (greeting, smiling, greeting, polite, courteous, patient). Obstacles faced by General Hospital Regions Ahmad Yani Metro City is the lack of human resources, where it appears that the implementation of competent human resources deficiencies perform their duties and functions, especially in terms of socialization regarding the policy of Social Security Services Agency program. The next obstacle is in serving the Social Security Services Agency patient is the regulation or regulation of his Social Security Services Agency that often change without any socialization.

Keywords: Health Service Management, Social Security Services Agency Health, and Constraints

MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AHMAD YANI KOTA METRO

Oleh
Datas Jaya Melinting

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di RSUD Ahmad Yani Kota Metro dan mengetahui kendala-kendala apa yang menghambat manajemen pelayanan tersebut. Jenis penelitian yang dalam penelitian ini adalah deskriptif dan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah fungsi *planning* (perencanaan) yang akan dilakukan oleh RSUD Ahmad Yani Kota Metro dalam manajemen pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS sudah maksimal.Padafungsi *organizing*, prosedur yang dilakukan olehpegawai RSUD Ahmad Yani Kota Metro sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Untuk prosedur pelayanan yang dilakukan kepasien BPJS juga sudah baik dari penerimaan pasien sampai pemulangan pasien. Pada fungsi *actuating*, fokus pada Sumber Daya Manusia.Sumber daya manusia atau pegawai di RSUD Ahmad Yani Kota Metro masih terbatas ini dibutikan adanya pasien BPJS yang mengantri. Latar belakang pendidikan pegawai sudah sesuai dengan pendidikan dan professionalnya.RSUD Ahmad Yani Kota Metro juga sudah memberikan pelatihan dan keterampilan khusus untuk pegawai yang masih membutuhkan. Pada fungsi *controlling* fokus pada budaya pelayanan. Budaya pelayanan pegawai RSUD Ahmad Yani Kota Metro belum semua menerapkan S6 (salam, senyum, sapa, santun, sopan, sabar). Kendala yangdihadapi RSUD Ahmad Yani Kota Metro yaitu kekurangan SDM, dimana terlihat bahwa implementor kekurangan SDM yang berkompeten melaksanakan tugas dan fungsinya, khususnya dalam hal sosialisasi mengenai kebijakan program BPJS. Kendala selanjutnya yaitu dalam melayani pasien BPJS yaitu regulasi atau peraturan dari BPJS nya yang sering berubah tanpa adanya sosialisasi.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Kendala-Kendala