



ANALISIS MANAJEMEN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PENERIMAAN PASIEN BPJS DI RUANG IGD RSUD NOONGAN TAHUN 2024

Britney Saerang¹, Prycilia P. Mamuaja², Bertom Ch. Pajung³

^{1,2,3}Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Masyarakat, Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

Email: savirasaerang@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the management of the administrative service system in the reception of BPJS patients in the Emergency Room (IGD) of RSUD Noongan in 2024. This research uses qualitative methods with a descriptive approach, involving in-depth interviews with relevant officers, field observations, and document analysis. The research results show that: (1) The planning process has a clear workflow with shift-based task distribution; (2) Service organization follows the established SOP; (3) Implementation is supported by competent human resources, adequate facilities, and the use of technology; (4) Supervision is conducted periodically with coordination between the hospital and BPJS Tondano to address operational constraints; (5) Evaluation is conducted regularly to improve service quality. Service to BPJS and general patients is provided without distinction, following the same SOP. This research concludes that the administrative service management at RSUD Noongan has been running according to the established standards, although improvements are still needed in staff training, technology development, and more intensive supervision.

Keywords: Management, BPJS, ER, Hospital

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Noongan tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan wawancara mendalam dengan petugas terkait, observasi lapangan, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Proses perencanaan telah memiliki alur kerja yang jelas dengan pembagian tugas berbasis shift; (2) Pengorganisasian pelayanan mengikuti SOP yang telah ditetapkan; (3) Pelaksanaan didukung oleh SDM yang kompeten, fasilitas memadai, dan pemanfaatan teknologi; (4) Pengawasan dilakukan secara berkala dengan koordinasi antara rumah sakit dan BPJS Tondano untuk mengatasi kendala operasional; (5) Evaluasi dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan terhadap pasien BPJS dan umum dilakukan tanpa perbedaan, mengikuti SOP yang sama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan administrasi di RSUD Noongan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan, meskipun masih diperlukan peningkatan pada pelatihan staf, pengembangan teknologi, dan pengawasan yang lebih intensif.

Kata Kunci: Manajemen, BPJS, IGD, Rumah sakit

Penulis Korespondensi:

Britney Saerang | savirasaerang@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan, diagnosis, dan pengobatan bagi pasien yang memerlukan perawatan medis. In era globalisasi, pemerintah memprioritaskan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pemerintah membangun program jaminan kesehatan yang adalah, dan rumah sakit harus memprioritaskan kualitas pelayanan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) di rumah sakit adalah tempat untuk menyediakan penanganan awal dan cepat bagi pasien yang dalam kondisi gawat darurat. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. (Mamuaja, Katuuk, Paturusi, & Lengkong, 2023). Rumah Sakit Umum Daerah Noongan ditetapkan sebagai Pusat Rujukan Regional di Provinsi Sulawesi Utara oleh Surat Keputusan Direktur Jendral Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015. Tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Provinsi dan Rujukan Regional. Rumah Sakit Umum Daerah Noongan memiliki IGD yang dibangun depan samping kanan rumah sakit, akses langsung dengan jalan masuk rumah sakit untuk memudahkan rujuk pasien ke rumah sakit. RSUD Noongan memiliki sumber daya yang cukup untuk pelaksanaan manajemen pembelajaran kesehatan; namun, masih terdapat kelemahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama oleh pihak rumah sakit dan kepala rumah sakit, sehingga manajemen pembelajaran kesehatan dapat lebih dioptimalkan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih optimal (Mamuaja, Katuuk, Paturusi, & Lengkong, 2023)

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Informan penelitian adalah semua orang yang berkontribusi dalam proses penyelidikan ilmiah yang dapat memberikan informasi atau data, atau mereka yang diamati selama dilakukannya penyelidikan. Informan pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sample yang didasarkan atas tujuan tertentu dimana informan yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel.

HASIL

Proses Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan wawancara, penanganan administrasi di IGD dilakukan oleh tiga orang staf administrasi. Jumlah ini dibatasi karena tugas di IGD sudah dibagi dengan jelas: ada staf yang khusus menangani pasien dan ada yang menangani administrasi. proses penerimaan pasien di IGD dimulai dengan triase untuk menilai tingkat kedaruratan. Konsistensi dalam pernyataan ketiga informan menunjukkan bahwa prosedur ini diimplementasikan secara seragam, dengan penekanan pada pentingnya dokumen identitas dan jaminan kesehatan dalam proses administrasi. pembagian shift di IGD dilakukan dalam tiga pola, yaitu shift pagi, sore, dan malam. Pembagian shift ini, menunjukkan bahwa sistem rotasi kerja di IGD dirancang untuk memastikan ketersediaan staf yang memadai sepanjang waktu. ada pandangan berbeda terkait pengaruh pembagian shift terhadap pelayanan IGD. Dua informan (A.D dan M.T) menilai pembagian shift sangat mempengaruhi kelancaran pelayanan administrasi dan kelangsungan sistem. Staf yang belum menyelesaikan tugasnya di shift sebelumnya dapat melanjutkan di shift berikutnya. Namun, informan ketiga (L.R) berpendapat bahwa pembagian shift tidak berpengaruh karena jadwal sudah diatur dengan baik sejak awal. Alur pelayanan di IGD sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan rumah

sakit. Hal ini mencerminkan sistem yang efisien dan terstruktur dalam menangani berbagai kondisi pasien di IGD, serta memastikan bahwa setiap langkah diambil sesuai dengan kebutuhan medis dan administrasi yang berlaku.

Proses Pengorganisasian (Organizing)

Proses organisasi penerimaan pasien di IGD telah berjalan sesuai SOP. Alur pelayanan pasien di IGD pada dasarnya sama, baik untuk pasien BPJS maupun pasien umum. Perbedaannya terletak pada proses pembayaran: pasien BPJS dibuatkan jaminan untuk klaim ke BPJS, sementara pasien umum membayar langsung di kasir. pemberian informasi kepada pasien BPJS dan keluarganya di IGD dilakukan secara langsung oleh petugas. Informasi disampaikan secara lisan dengan menjelaskan alur dan prosedur pendaftaran. Pelayanan di IGD melibatkan unit lain di rumah sakit sesuai kebutuhan, seperti administrasi untuk pencatatan data, adalah bagian penting dari proses pelayanan di IGD.

Proses Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan pelayanan pasien BPJS di IGD rumah sakit sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Para informan menilai bahwa SDM yang bertugas, baik tenaga medis maupun administrasi, sudah memenuhi standar dan terampil dalam menjalankan tugasnya. Prosedur pencetakan SEP untuk pasien BPJS Kesehatan telah dilakukan secara otomatis menggunakan sistem VCLAIM. proses penerimaan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat (IGD) melibatkan beberapa langkah utama. Pertama, semua pasien, baik BPJS maupun umum, melewati triase untuk menentukan tingkat kegawatdaruratan. Setelah itu, pasien menerima perawatan medis dari dokter dan perawat. waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan dan mengelola data pasien bervariasi, berkisar antara 5 hingga 30 menit. Proses ini mencakup pengumpulan data saat anamnesa dan penginputan informasi ke dalam sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Jika berkas BPJS pasien belum lengkap, petugas akan memberi tahu pasien atau keluarga secara langsung dengan sopan. Mereka diberi kesempatan untuk melengkapi berkas yang kurang, namun pasien tetap akan dilayani oleh dokter dan perawat meskipun berkas belum lengkap.

Proses Pengawasan (Controlling)

Pengawasan mencakup kinerja staf administrasi dalam mengumpulkan dan menginput data pasien, serta memastikan data yang masuk ke sistem Rekam Medis Elektronik (RME) valid dan lengkap. Sarana dan prasarana di rumah sakit sudah mendukung pengelolaan administrasi pasien BPJS. Kendala utama dalam pelayanan administrasi pasien BPJS terutama terkait dengan status keaktifan kartu BPJS, terutama bagi peserta PBI yang kartunya tidak aktif. Selain itu, hambatan lainnya meliputi ketidaklengkapan berkas, seperti tidak membawa kartu BPJS atau dokumen pendukung lainnya.

Proses Evaluasi (Evaluating)

Rumah sakit memiliki mekanisme yang jelas dalam menangani staf yang tidak memenuhi standar indikator pelayanan. Tindakan yang diambil mencakup pemberian teguran, bimbingan, dan nasihat dengan tujuan agar staf dapat memperbaiki kinerja mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja mereka sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku, baik dalam melayani pasien BPJS maupun pasien umum. Mereka memastikan bahwa tidak ada perbedaan dalam proses pelayanan antara kedua jenis pasien. beberapa faktor yang dianggap penting dalam mendukung kinerja staf di rumah sakit. Pertama, komunikasi yang efektif antara

pimpinan dan sesama staf, serta adanya dukungan bagi staf untuk mengembangkan diri melalui pendidikan atau pelatihan, dianggap krusial. Selain itu, lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta pemberian penghargaan bagi staf yang berprestasi juga dinilai penting. Di sisi lain, ada juga perhatian khusus pada kebutuhan teknis seperti jaringan administrasi yang baik untuk memfasilitasi pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat, serta pemberian tunjangan dan penghargaan di IGD sebagai bentuk motivasi tambahan bagi staf.

PEMBAHASAN

Perencanaan (*Planning*)

Di RSUD Noongan, tata kelola BPJS kesehatan mengacu pada PMK No. 28 tahun 2014 yang mengatur pelaksanaan program JKN. Tujuannya adalah untuk membuat Surat Keterangan Tertanggung (SEP) bagi petugas BPJS kesehatan. Sistem administrasi BPJS Kesehatan di IGD RSUD Noongan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Proses perencanaan melibatkan tiga elemen utama: perencanaan, administrasi, dan shift. Perencanaan melibatkan transformasi staf administrasi menjadi sepuluh orang, memastikan administrasi yang efisien dan efektif. Administrasi melibatkan proses tiga langkah, memastikan bahwa administrasi dilakukan secara efisien dan efektif. Manajemen shift melibatkan transformasi shift menjadi tiga tahap: shift pagi, sore, dan malam. Manajemen shift memastikan bahwa administrasi dapat dilakukan dalam waktu 24 jam tanpa gangguan.

Pengorganisasian (*Organizing*)

Penelitian ini berfokus pada proses organisasi dalam administrasi mahasiswa BPJS di sekolah RSUD Noongan, yang melibatkan penerapan SOP yang diberikan oleh sekolah. Fokus utamanya adalah pada koordinasi dan kolaborasi antar unit, seperti unit triase, dokter, dan perawat, untuk memastikan bahwa semua unit berfungsi secara efisien dan efektif. Penelitian ini juga menekankan perlunya komunikasi yang sistematis dan terstruktur di dalam sekolah untuk memastikan bahwa proses administrasi dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku. Penelitian ini juga menyoroti perbedaan antara administrasi mahasiswa BPJS dan mahasiswa umum, yang menyoroti perlunya dukungan organisasi khusus bagi mahasiswa BPJS. Administrasi harus berkoordinasi dengan unit mahasiswa BPJS untuk memastikan bahwa proses administrasi selesai sebelum administrasi mahasiswa selesai. Komunikasi dan pembagian informasi antar berbagai unit dalam administrasi juga penting. Administrasi harus memberikan informasi yang jelas kepada siswa dan keluarga mereka, memastikan mereka memahami prosedur dan peran administrasi dalam menyediakan layanan yang komprehensif. Ini termasuk koordinasi dengan unit lain untuk memastikan bahwa proses administrasi efisien dan efektif.

Pelaksanaan (*Actuating*)

Proses pelaksanaan (*actuating*) dalam pelayanan administrasi pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Noongan dilakukan dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, khususnya terkait penerapan SOP, pemanfaatan sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, dan penggunaan teknologi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS sudah berjalan dengan baik, Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM): SDM yang bertugas di Ruang IGD sudah memenuhi standar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Petugas administrasi, dokter, dan perawat dinilai sudah terampil dan memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas mereka. Sarana dan Prasarana: Sarana prasarana yang memadai, seperti ruang IGD yang dilengkapi dengan

peralatan medis dan sistem teknologi pendukung, memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Teknologi: Teknologi memainkan peran kunci dalam pelaksanaan pelayanan BPJS di IGD RSUD Noongan. Penggunaan RME mempercepat proses pengumpulan dan pengelolaan data pasien, meminimalisir kesalahan input data. Standard Oprasional Prosedur (SOP): SOP ini mencakup semua tahapan, mulai dari penerimaan pasien, pemeriksaan triase, penanganan medis, hingga penyelesaian administrasi. Penerapan SOP yang konsisten memastikan bahwa setiap pasien, baik BPJS maupun, mendapatkan pelayanan yang sama sesuai standar yang berlaku. Proses Penerimaan dan Pengelolaan Informasi Pasien BPJS: Proses penerimaan dan pengelolaan informasi pasien dilakukan secara efisien. Penerimaan dan pengelolaan informasi pasien dilakukan secara efisien, terdiri dari masyarakat dan masyarakat yang berkembali.

Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengendalian dalam pelayanan administrasi peserta BPJS di IGD RSUD Noongan sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan, memastikan kepatuhan terhadap prosedur operasional (SOP), dan memastikan pelayanan administrasi dan kesehatan bagi peserta BPJS. Proses ini melibatkan beberapa langkah, termasuk memahami tujuan tindakan dan menerapkan langkah-langkah pengendalian. Proses pengendalian tidak hanya melibatkan penerapan rencana aksi, tetapi juga menggunakan teknologi seperti sistem Rekam Medis Elektronik (RME) untuk memastikan validitas dan akurasi data. Proses ini juga melibatkan koordinasi dengan tim audit internal dan BPJS Tondano untuk memverifikasi bahwa semua input data sesuai dengan SOP. Proses pengendalian ini mengevaluasi kinerja staf administrasi di IGD, termasuk input data, KTP, dan input data lainnya. Proses ini juga mencakup evaluasi kinerja staf dalam layanan medis, seperti triase, perawatan, dan rujukan. Fasilitas di RSUD Noongan meliputi komputer untuk input data dan integrasi data, yang membantu mengurangi pekerjaan manual dan mempercepat proses. Meskipun manajemennya baik, masih terdapat beberapa masalah dalam layanan administrasi bagi mahasiswa BPJS. Salah satu masalah adalah status mahasiswa BPJS yang dapat membuat mahasiswa yang tidak berpartisipasi aktif dalam proses administrasi merasa frustrasi. Untuk mengatasi hal ini, staf administrasi dan IGD harus memberikan informasi dan panduan tentang cara mengelola masalah ini secara efektif.

Evaluasi (*Evaluating*)

Proses evaluasi merupakan aspek krusial dalam pengelolaan layanan administrasi, khususnya untuk administrasi anak di IGD RSUD Noongan. Proses ini bertujuan untuk menilai kinerja staf, mengidentifikasi masalah dalam proses, dan memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja staf dan kualitas layanan. Evaluasi kinerja staf sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak anak dihormati dan layanan yang diberikan bersifat inklusif dan non-diskriminatif. Proses ini diawali dengan penilaian kinerja staf administrasi di IGD dengan membandingkan indikator kinerja yang diberikan oleh sekolah. Jika staf tidak memenuhi indikator tersebut, maka pihak sekolah wajib memberikan jaminan dan dukungan untuk memastikan kinerja mereka tetap berjalan. Hal ini untuk memastikan bahwa sekolah memberikan layanan yang memadai dan efektif baik untuk anak-anak maupun orang dewasa. Evaluasi ini juga mempertimbangkan hubungan antara staf administrasi dan anak-anak. Peran sekolah adalah menyediakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi semua anak, tanpa memandang usia atau jenis kelamin mereka. Diskriminasi dalam layanan administrasi tidak ditoleransi, karena hal ini memungkinkan sekolah untuk menyediakan layanan yang inklusif dan menyeluruh. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas staf

administrasi meliputi komunikasi yang efektif antara orang tua dan staf, kondisi kerja yang baik, kondisi kerja yang baik dan adil, serta pengembangan yang tepat. Komunikasi yang efektif membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mengurangi tingkat stres di antara staf. Selain itu, pengembangan yang tepat, seperti menyediakan kesempatan untuk pendidikan atau pelatihan, dapat meningkatkan kinerja staf administrasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada tahap perencanaan RSUD Noongan telah menetapkan alur kerja dan pembagian tugas yang jelas dan terstruktur, penanganan administrasi dibatasi tiga staff, pasien BPJS harus melewati proses triase sebelum mendapatkan penanganan serta shift dilakukan dalam tiga tahap (pagi, sore, malam), yang secara umum berdampak pada kelancaran pelayanan administrasi. Pada tahap pengorganisasian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS di Ruang IGD RSUD Noongan telah dilakukan dengan baik sesuai SOP yang ditetapkan. Pada tahap pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS di IGD RSUD Noongan sudah berjalan sesuai SOP, didukung SDM kompeten, sarana memadai, dan penggunaan teknologi seperti RME dan vclaim. Pengelolaan data cepat, dan pasien tetap dilayani meskipun berkas kurang, dengan diberikan waktu untuk melengkapinya. Pada tahap pengawasan RSUD Noongan telah menjalankannya sesuai standar yang ditetapkan, dengan pengawasan berkala dari pihak rumah sakit serta koordinasi dengan tim audit dan tim BPJS Tondano, meski sering muncul kendala terkait kartu BPJS tidak aktif dan kelengkapan berkas kurang tapi secara keseluruhan pengawasan berjalan efektif. Pada tahap evaluasi RSUD Noongan berfokus pada kinerja staf. Teguran dan bimbingan diberikan jika indikator pelayanan tidak terpenuhi. Tidak ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan umum, karena semuanya mengikuti SOP. Faktor pendukung kinerja staf meliputi komunikasi, fasilitas, pelatihan, dan penghargaan, yang memastikan pelayanan berjalan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- ALI, S. (2020). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Di Rsud Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Kabupaten Lampung Barat* (Tesis, UIN Raden Intan Lampung).
- Amos, J., Kartikasari, M. N. D., Wahyurianto, Y., Aji, S. P., & Pinandari, A. W. (2022). *Administrasi pelayanan kesehatan masyarakat*.
- Arifin, S. (2016). *Buku ajar dasar-dasar manajemen kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnal, H., Fitri, T. A., & Anam, M. K. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Penunjukan Supplier Pengadaan Perangkat Kesehatan Pada Instalasi Farmasi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Dengan Metode Multifactor Evaluation Process. *SATIN-Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(1), 98-105.
- Departemen Kesehatan RI. 2005. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Dinas Kesehatan Sulawesi Utara (Dinkes SULUT). (2014). *UPTD RSU Daerah Noongan Dinkes SULUT*. Diakses pada 8 Juni 2024, dari <https://dinkes.sulutprov.go.id/pages/uptd-rsu-daerah-noongan>.
- Effendy, E., Siregar, E. A., Fitri, P. C., & Damanik, I. A. S. (2023). Mengenal Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 4343-4349.
- Feni, M. (2021). Bab III Metode Penelitian. Diakses pada 23 April 2024, dari <http://repository.stei.ac.id/4853/3/BAB%203.pdf>.

- Henuk-Kacaribu, A. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Herawati, W. (2020). *Analisis Pelayanan Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis* (Tesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hestanto (2019). Teori Manajemen Menurut George R. Terry. Diakses pada 4 April 2024, dari <https://www.hestanto.web.id>.
- Hidayati, H. (2014). Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 3(2), 653-665.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- II, B. A (2009). *Administrasi Pendidikan*.
- Ika, I. M., & VIA, S. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, 4(2), 71-81.
- Israel, M., Lolo, W. A., & Rundengan, G. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan. *Jurnal Lentera Farma*, 2(1), 15-23.
- Kementerian Kesehatan R.I. (2013). *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Maisa, W. (2021). *Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Kesehatan di IGD RSUD M. Natsir Solok Tahun 2021* (Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Mamuaja, P. P., Katuuk, D. A., Paturusi, A., & Lengkong, J. S. (2023, North Sulawesi 16). HEALTH LEARNING MANAGEMENT AT NOONGAN HOSPITAL, MINAHASA REGENCY. *International Journal of Social Service and Research*, 3(3), 595-605.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- Menkes RI. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mustofa, A., et al. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ningsih, K. P., et al. (2019). Pengembangan Pelaporan Standar Pelayanan Minimal Gawat Darurat Berbasis Web. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(4), 201–208. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.49165>
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).
- Peraturan BPJS Nomor 4 tahun (2014) tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pembayaran Peserta Perorangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 61 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan adan layanan Umum Daerah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Diakses dari <https://rsudkorpriprovkaltim.co.id/documents/PMK-No-129-tahun-2008-tengan-SPM-RS-lengkap.pdf>
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Pusdiklat SDM Kesehatan- Badan PPSDM Kesehatan Depkes RI. *Modul Materi Inti Pelayanan Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Putera, M. D. E. (2023). *Sistem Pelayanan Administrasi Pasien BPJS Di Ruangan Instalasi Gawat Darurat RSUD Ratu Zalecha* (Tesis, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Putri, R. N. (2019). Perbandingan sistem kesehatan di negara berkembang dan negara maju. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(1), 139-146.
- Raffa, R., Anggreini, Y. D., & Amaliyah, N. (2020). Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang BTCLS (Basic Trauma Cardiac Life Support) dengan Penanganan Primary Survey di IGD RSUD X Provinsi Kalimantan Barat. *Khatulistiwa Nursing Journal*, 2(1), 43-55.
- Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Riadi, M. (2020). Sistem (Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi). Diakses pada 27 Maret 2024, dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/07/sistem-pengertian-karakteristik-dan-klasifikasi.html>.
- Robbins, S. P. (2001). *Organization theory: structure, design and applications*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Ryadi, A. L. S. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Andi.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Saragih, J., Soselisa, P. S., & Selanno, H. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Peserta Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2490-2499.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Supardi, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(1), 34-41.
- Swarjana, I. K., & Bali, S. T. I. K. E. S. (2017). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Konsep, Strategi dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 14.
- Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wikipedia. (2017). BPJS Kesehatan. Diakses pada 4 April 2024, dari https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan.
- Wulandari, dan Erawati. (2016). *Buku Ajar Keperawatan Anak*. Yogyakarta: Pustaka
- Yolanda, D. R. (2019). *Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018*. (Tesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Yolanda, D. R., Raodhah, S., & Ibrahim, H. (2020). The administrative service system of patient reception at regional public hospital. *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*, 58-70.

