

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (2008:1106) terdapat 2 definisi yaitu:

- a. Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan sesuatu aktifitas
- b. Metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Menurut (Maryanti, 2022, p. 59) dalam buku administrasi perkantoran prosedur adalah serangkaian dari tahapan tahapan atau urutan urutan dari langkah langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Prosedur merupakan urutan kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lain dan di lakukan oleh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Penelitian sejenis yang di lakukan (Sedarmayanti 2022:60) dalam buku administrasi perkantoran mendefinisikan prosedur kerja sebagai suatu rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.prosedur perkantoran di tempat kerja atau prosedur kerja dapat di maknai sebagai urutan kegiatan yang menjelaskan apa yang harus di kerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, kapan hal tersebut dilakukan, dan bagaimana mengerjakan aktivitas tersebut agar tujuan tercapai.

2.1.1 Metode Penulisan Prosedur

Menurut Rosalin dkk (2022), dalam buku administrasi perkantoran Setiap kantor harus memiliki metode penulisan yang

efektif dan efisien untuk menetapkan prosedur kerja. Berikut ini adalah metode yang dapat di gunakan dalam penulisan prosedur:

- a. Deskriptif: Sistem penulisan langsung yang menggunakan deskripsi ringkas sebagai pengganti simbol khusus.
- b. Terstruktur: Semakin banyak perusahaan berkembang, semakin rumit prosedur kerjanya sehingga memerlukan metode dalam bentuk *chart* dengan grafik atau simbol agar tampak lebih sederhana serta lebih mudah dipahami dan implementasikan dalam tugas sehari-hari. Informasi juga dapat di tampilkan secara grafis untuk meningkatkan kolaborasi di tempat kerja.

Menulis prosedur membutuhkan penyelesaian sejumlah langkah, termasuk:

1. Menentukan tugas yang di perlukan dan analisis menggunakan sistem saat ini
2. Menyelaraskan logika metode yang akan dibuat dengan prosedur yang di terapkan perusahaan sekarang
3. Menghilangkan bahasa lugas dan luas, mengurangi pengulangan, dan meminimalkan duplikasi dokumen agar dapat mengatur urutan yang paling tepat dan logis. Terakhir, harus ada individu yang mengendalikan setiap proses persiapan tindakan.

2.2 BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah badan yang mengelola Sistem Jaminan Nasional yang merupakan program Negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sesuai undang undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan adalah harapan bagi warga yang tidak mampu dalam menjaminkan

kesehatannya sendiri bila terjadi kesaktian dan hingga rawat inap. Menurut penjelasan undang undang no 40 tahun 2004 ayat19, prinsip asuransi sosial adalah kegotongroyongan antara yang kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang berisiko tinggi dan rendah, kepastian yang bersifat wajib dan tidak selektif, iuran berdasarkan presentase upah atau penghasilan, bersifat nirbala (Djatiwibowo et al., 2018)

2.3 Klaim BPJS

Klaim BPJS kesehatan adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS kesehatan yang dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS kesehatan setiap bulannya. Setelah itu BPJS Kesehatan akan melakukan persetujuan klaim dan melakukan pembayaran untuk berkas yang layak, namun untuk berkas yang tidak layak klaim atau pending harus dikembalikan ke rumah sakit untuk di periksa kembali (Nabila et al., 2020)

2.4 FKTP

FKTP adalah Fasilitas Kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Alejos 2017) Puskesmas sebagai FKTP mempunyai peran strategis dan keunggulan dalam mendukung terlaksananya JKN dibandingkan dengan praktik dokter, dan klinik swasta. Hal ini di sebabkan karena penyelenggara Puskesmas yang berdasarkan prinsip paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, dan kesinambungan sehingga Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan stara pertama (Rahma et al., 2015)

2.5 Klaim Kapitasi

Tarif kapitasi adalah besaran pembayaran per kapita perbulan yang dibayar di muka oleh BPJS kesehatan kepada fasilitas kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang di berikan. Standar Tarif Kapitasi mencakup pelayanan:

- a. Administrasi pelayanan
- b. promotif dan preventif perorangan
- c. pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis
- d. tindakan medis non spesialisik
- e. kesehatan gigi non spesialisik
- f. obat dan bahan medis habis pakai
- g. pemeriksaan penunjang diagnostik tingkat pertama
- h. pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, meliputi telekonsultasi, promotif, dan prepreventif antara FKTP dan pesera terdaftar
- i. pelayanan keluarga berencana mencakup konseling, pemberian pil, dan kondom
- j. imunisasi rutin
- k. pemeriksaan fisik balita untuk stunting dan wasting
- l. skrining kesehatan (Permenkes No. 3, 2023)

2.5.1 Klaim Non Kapitasi

1. Pengertian Klaim Non Kapitasi

Dalam peraturan Menteri kesehatan Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggara program jaminan Kesehatan, klaim non kapitasi yaitu besaran pembayaran klaim oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kepada

fasilitas kesehatan Tingkat pertama FKTP berdasarkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang di berikan(Noviandi, 2018). Dalam (Permenkes No. 3, 2023) Pelayanan ke sehatan yang termasu ke dalam tarif klaim Non kapitasi antara lain:

- 1) Pelayanan ambulans
- 2) Pelayanan obat program rujuk balik
- 3) Pelayanan pemeriksaan penunjang pada program pengelolaan penyakit kronis
- 4) Skrining kesehatan tertentu
- 5) Pelayanan terapi krio untuk kanker leher rahim
- 6) Pelayanan rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi medis
- 7) Pelayanan kebidanan dan noenatal
- 8) Pelayanan kontrasepsi
- 9) Pelayanan gawat darurat pada FKTP yang belum bekerjasama dengan BPJS Kesehatan
- 10) Pelayanan protesa gigi

2.6 Pendekatan Sistem

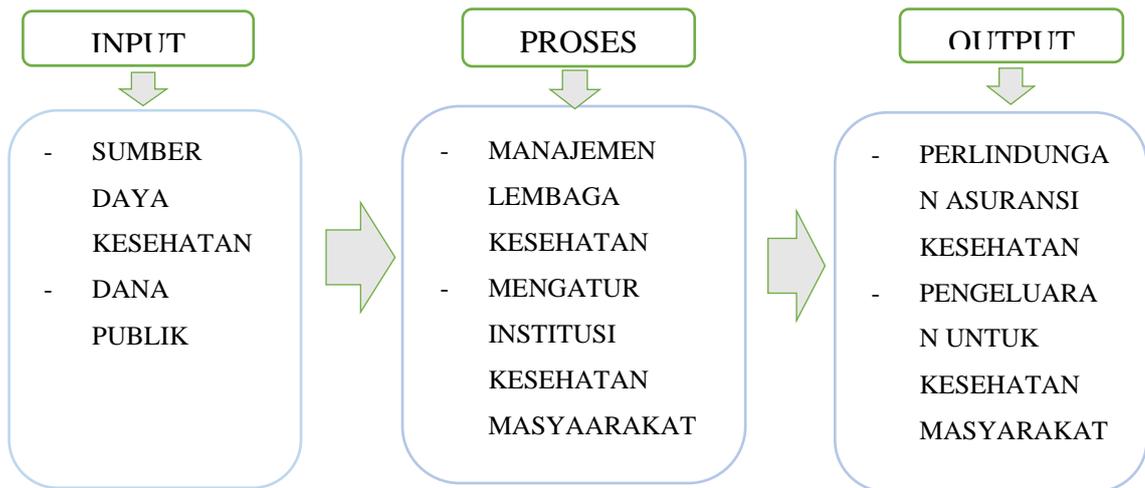
Menurut (Radyan, 2011) dalam buku berpikir sistem dalam pendekatan sistem Secara definitif sebuah sistem adalah merupakan sekumpulan atau kombinasi elemen yang saling berkaitan membentuk sebuah kesatuan yang kompleks. Sistem terdiri atas: komponen-komponennya, atributatributnya, dan hubungan-hubungannya yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Komponen adalah merupakan bagian-bagian sistem yang terdiri atas input, proses, dan output. Setiap komponen sistem mengasumsikan berbagai nilai untuk menggambarkan pernyataan sistem sebagai seperangkat aksi pengendalian atau lebih sebagai pembatasan,

- b. Atribut adalah sifat-sifat atau merupakan manifestasi yang dapat dilihat pada komponen sebuah sistem. Atribut tersebut mengkararakteristikan parameter sebuah sistem,
- c. Hubungan adalah merupakan keterkaitan di antara komponen dan atribut.

Menurut model Input-Proses-Output-Outcome (IPOO), proses administrasi kesehatan masyarakat dapat dibagi menjadi tiga tahap: input, proses dan output seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. Pada tahap input, banyak sumber daya kesehatan, seperti lembaga medis dan kesehatan, tenaga kesehatan, dan tempat tidur di lembaga medis disediakan oleh pemerintah dan organisasi lain. Tahap proses, yang juga di sebut kegiatan, secara khusus mengacu pada manajemen kesehatan masyarakat, seperti reformasi lembaga, perumusan lembaga baru, promo pendidikan kesehatan nasional, dan sebagainya. Tahap output mencerminkan hasil dari tahap input dan proses kesehatan masyarakat, yang dapat menjadi penting untuk evaluasi kesehatan masyarakat di dalam pemerintahan (Sun & Li, 2020)

Gambar 2.1 Pendekatan Sistem



Sumber: (Sun & Li, 2020)

Menurut Penelitian (Svenson, 1994) Semua organisasi terdiri dari sistem kerja sama untuk memproduksi barang dan jasa dengan masukan, proses, dan keluarannya sendiri.

- a. Input adalah mentah atau rangsangan yang diterima dan diproses oleh suatu sistem.
- b. Proses data adalah yang mengubah input menjadi output dengan menulis proposal, melakukan penelitian, menguji hipotesis, melaporkan hasil, dan sebagainya.
- c. Output mencakup paten, produk baru, proses baru, publikasi, atau sekedar fakta, prinsip, atau pengetahuan yang tidak diketahui sebelumnya.
- d. Sistem Penerimaan
Sistem penerimaan untuk penelitian dan pengembangan mungkin juga mencakup pengguna eksternal dari hasil penelitiannya seperti komunitas akademis
- e. Outcome
Hasil adalah pencapaian yang mempunyai nilai bagi organisasi. Mereka diproduksi ketika Sistem penerimaan mencapai sesuatu yang sesuai dengan keluaran Sistem Pemrosesan

Menurut penelitian (Kisham et al., 2023) pendekatan sistem dengan melihat semua komponen yang ada pada bagian input, proses, dan output.

- a. Input
Menyatakan bahwa input adalah sumber daya seperti bahan material, tenaga kerja, keuangan, dan informasi yang diperoleh oleh organisasi dari lingkungannya. input meliputi berbagai faktor, seperti sumber daya manusia (SDM), fasilitas, sumber dana, kebijakan, dan standar operasional prosedur (SOP) (Griffin,2002)

b. Proses

Bagian Proses meliputi perencanaan dan pelaksanaan. Dokumen proses merupakan dokumen yang terbentuk setelah adanya dokumen input.

c. Output

Output merupakan hasil atau produk dari sistem informasi yang berupa informasidan berbentuk dokumentasi atau laporan

2.7 Kerangka Teori

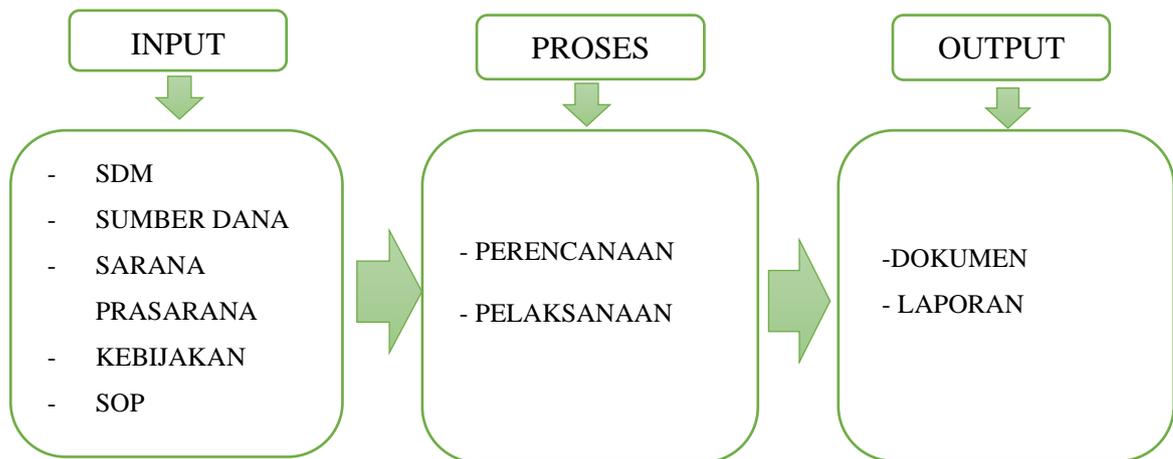
Gambar2.1 Pendekatan Sistem



Sumber: (Svenson, 1994)

2.8 Kerangka Konsep

Gambar 2.3 Kerangka Konsep



Sumber: Modifikasi teori (Svenson, 1994), Griffin 2002 dalam (Melissa, 2023) dan (Kisham et al., 2023)