**TINJAUAN TENTANG EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROSEDUR V-CLAIM SECARA ONLINE PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

**ABDUL WAHAB SYAHRANIEKOTA SAMARINDA**

**Decky Pebrian YF1 , Ahmad Jubaidi2 , Ninik Pujiastuti3**

1Fisipol, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,Indonesia

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234,Indonesia

**ABSTRAK**

Salah satu upaya pemerintah dalam mengefektivitaskan pemenuhan kepuasan kepada masyarakat dalam penggunaan V-Claim secara online salah satunya adalah dengan menjalin kesepakatan kerjasama antara BPJS Kesehatan Cabang Samarinda dan RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda berupa aplikasi yang bernama virtual claim secara online. Sebagai penyedia pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda memiliki hak untuk mendapat pembayaran klaim atas fasilitas yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna V-Claim. Sedangkan BPJS Kesehatan berkewajiban membayar tagihan klaim dari rumah sakit sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Adapun yang menjadi unsur penerapan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi v-claim ini terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, percepatan pelayanan, keadilan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, sedangkan yang menjadi alat ukur sejauhmana pelaksanaan prosedur v-claim secara online ini berjalan efektif maka penulis menggunakan 3 (tiga) pendekatan yang terdiri pendekatan sasaran, pendekatan sumber daya dan pendekatan proses.

Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda hasilnya dinilai dengan Predikat “A” artinya unsur penerapan dari pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi v-claim secara online masuk kategori “Sangat Baik”.

Hal ini dapat diindikasikan dari penelitian penulis terhadap kemudahan prosedur pelayanan jasa aplikasi v-claim, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan sangat baik, proses pelayanan v-claim di BPJS sangat cepat, sistem mendaftar v-claim secara online sangat mudah dan bisa diakses siapa saja, tidak ada perlakukan khusus terhadap jenis pelayanan.

Kata Kunci : Efektivitas, Kepuasan Masyarakat

**ABSTRACT**

One of the government's efforts to streamline the fulfillment of satisfaction with the community in using V-Claim online is to establish a cooperation agreement between the Samarinda BPJS Health Branch and the Abdul Wahab Syahranie Hospital in Samarinda in the form of an application called virtual claim online. As a service provider to BPJS Health participants, Abdul Wahab Syahranie Hospital Samarinda City has the right to get a claim payment for facilities that have been given to the community using V-Claim. Whereas BPJS Kesehatan is obliged to pay claims of bills from hospitals in accordance with applicable requirements.

As for the elements of application to the satisfaction of the people who use the v-claim application consists of service procedures, service requirements, service acceleration, service justice and certainty of service schedules, while the measure of the extent of the online v-claim procedure is effective then the author uses 3 (three) approaches which consist of a target approach, a resource approach and a process approach.

Overview of the Effectiveness of the Implementation of Online V-Claim Procedures at the Abdul Wahab Syahranie Regional General Hospital in Kota Samarinda the results were assessed with the "A" Predicate, meaning the application of services to the community using the online v-claim application in the "Very Good" category.

This can be indicated from the author's research on the ease of v-claim application service procedures, the suitability of requirements with the type of service is very good, the service process v-claim at BPJS is very fast, the system of registering v-claims online is very easy and can be accessed by anyone, there is no special treatment for the type of service.

**Keywords: Effectiveness, Community Satisfaction**

**1. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Selama ini banyak keluhan yang terdengar bahwa kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor publik belum mampu menunjukkan produktivitas dan efisiensi yang tinggi. Bahkan sebagai abdi masyarakat seringkali pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sektor publik belum dilakukan sebagaimana mestinya dan bahkan tugas-tugas pokok yang merupakan tanggung jawabnya sering terabaikan, sehingga menimbulkan gejala tidak efisien dan tidak efektifnya organisasional (Dwiyanto, 2002: 48).

Birokrasi yang diwarisi dari pemerintah Orde Baru adalah birokrasi yang besar, tidak efektif, dan sangat terpolitisir. Budaya birokrasi juga menjadi faktor yang penting dalam menjelaskan kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Praktik-praktik, symbol-simbol, dan nilai-nilai yang selama ini berkembang dalam birokrasi dan pemerintah sangat jauh dari kepentingan publik. Praktik-praktik penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik yang mengabaikan kepentingan masyarakat dan warga negara selama ini dianggap wajar dan bahkan memiliki kekuatan normatif. Prilaku birokrasi dan pemerintah dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pelayanan cenderung tidak responsif dan tidak aspiratif terhadap kepentingan masyarakat dan warga negaranya (Dwiyanto, 2002: 8).

Semangat reformasi telah mendorong munculnya perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan nasional maupun lokal dengan harapan besar akan terwujudnya pemerintahan demokratis dan berpihak kepada masyarakat. Semangat perubahan itu terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai konsekuensi perubahan peraturan perundang-undangan nasional yakni dengan diberlakukannya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintahan Daerah yang dalam perkembangannya diperbaharui dengan UU No 32 tahun 2004. Hal itu merupakan harapan besar bagi bangkitnya daerah dari ketidakberdayaannya yang selama ini tenggelam akibat kekuasaan pemerintahan pusat yang sangat sentralistik.

Tuntutan terhadap birokrat sering muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknis yang terakadang terlalu mengada-ada (Dwiyanto, 2005: 99). Lahirnya Undang- Undang No 22 Tahun 1999 yang diperbaharui dengan Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 membawa suatu harapan baru bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik. Aparatur pemerintah dengan sendirinya mempunyai peran yang sangat penting, baik sebagai pelaksana pemerintah dan sekaligus menjadi public service.

Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler, 2005: 76). Kepuasan pasien merupkan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Mengukur tingkat kepuasan pasien sangat sulit dilakukan namun ukuran yang bersifat dan subyektif penting dilakukan, mengingat kepuasan pasien dapat menentukan pertimbangan selanjutnya apakah tetap menggunakan jasa sarana tersebut atau pindah ke sarana pelayanan kesehatan lainnya (Depkes RI, 2004). Sebagian besar masyarakat baik daerah perkotaan maupun pedesaan kurang pas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, puskesmas dan puskesmas pembantu. Persepsi masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan merupakan indikasi ketrampilan dan kualifikasi yang menghasilkan pelayanan tidak memenuhi standar. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono, 2006:43).

Rumah sakit sebagai lembaga publik yang bertugas memberikan pelayanan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Salah satu rumah sakit yang yang terus melakukan pembenahan adalah RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda, yang dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Adapun salah satu bentuk masalah di RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda berdasarkan survei awal ditemukan adanya keluhan-keluhan masyarakat bahwa pelayanan masih belum memuaskan. Keluhan tersebut antara lain adalah sikap dan tindakan petugas operator yang kurang baik, sikap petugas administrasi yang kurang baik, selain itu juga sarana yang kurang memadai dan kelambanan pelayanan. Banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien dari mulut ke mulut seperti pelayanan di loket. Pasien mengeluh jam pelayanan yang tidak jelas, waktu tunggu yang lama. Selain itu rumah sakit sering menolak pasien dengan alasan kamar penuh padahal pasien dalam kondisi kritis.

Dari kondisi yang dihadapi oleh layanan publik diatas terutama pelayanan kesehatan yang diterima peserta v-claim, berdasarkan hal tersebut maka sebagai upaya didalam meningkatkan kepuasan kepada masyarakat pengguna, maka tata kelola sistem administrasi kesehatan khususnya yang berkenaan dengan pasien rawat jalan akan dipermudah proses pelaksanaannya.

Untuk itu pada awal tahun 2018 tepatnya pada pertengahan Maret 2018 kantor BPJS cabang Samarinda melakukan sosialisasi sekaligus launching Aplikasi Virtual Claim, adapun aplikasi Virtual Claim tersebut merupakan aplikasi online berbasis Web Base melalui jaringan VPN atau Internet. Aplikasi Virtual Claim atau disingkat V-Claim yang dikembangkan untuk menangani proses pembuatan Surat Eligibilitas Peserta dan penagihan klaim yang dilakukan oleh user RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda. Verifikasi Claim ini dibuat bertujuan untuk dapat menjadi acuan bagi Verifikator BPJS Kesehatan maupun bagi Fasilitas Kesehatan dalam rangka menjaga mutu layanan dan efisiensi biaya pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan.

Dengan melihat latar belakang masalah yang dihadapi oleh layanan publik diatas terutama pelaksanaan prosedur v-claim yang diterima oleh masyarakat pengguna, dilakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda”**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui dan menganalisis secara mendalam tinjauan tentang proses pelaksanaan V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda
2. Mengetahui dan menganalisis secara mendalam efektivitas pelaksanaan prosedur klaim dengan menggunakan pendekatan efektivitas serta konsep manajemen administrasi rumah sakit, guna menilai tingkat efektivitas pelaksanaan V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda.

 **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis terbagi menjadi 2 (dua) yaitu :

**1. Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan informasi terhadap kajian Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan tinjauan tentang efektivitas pelaksanaan khususnya prosedur v-claim secara online pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda terhadap kepuasan masyarakat penggunanya.

**2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau bahan pertimbangan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda dan BPJS Kesehatan Cabang Samarinda dalam meningkatkan pelaksanaan V-Claim secara online sebagai salah satu upaya pemerintah dalam pemenuhan kepuasaan masyarakat di bidang kesehatan.

**2. KERANGKA DASAR TEORI**

**2.1. Landasan Teori**

Untuk mencapai tujuan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini, maka akan dipaparkan teori sebagai sumber dan tolak ukur yang diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas serta sebagai landasan untuk berfikir dalam memahami Tinjauan Tentang Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda.

Dalam suatu penelitian ilmiah, teori merupakan langkah awal dalam memecahkan suatu masalah yang dihadapi, karena dalam teori yang diperoleh adalah informasi atau keterangan yang bersangkutan dengan variabel yang diukur. Dengan menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang bersangkutan, diharapkan peneliti dapat memperoleh wacana yang lebih luas dalam permasalahan yang dipilih serta menghindarkan terjadinya duplikasi yang tidak diinginkan. Selain itu, teori juga diperlukan untuk mengetahui sampai sejauh mana terdapat kesimpulan dan generalisasi yang telah dibuat.

Dapat dikatakan bahwa telaahan teori dari variabel yang hendak dicapai oleh peneliti mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kesimpulan akhir. Oleh karena itu kerangka pikir dasar teori suatu naskah penelitian ilmiah disusun dan direncanakan sesuai dengan arah dan sasaran yang diinginkan. Dengan memandang pentingnya telaah teori bagi kegiatan penelitian, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa keterangan yang bersangkutan dengan masalah yang akan peneliti lakukan. Namun sebelumnya akan peneliti uraikan gagasan pengertian teori menurut pandangan para ilmuwan sosial, guna mempermudah arah wawasan berpikir khususnya bagi pembaca skripsi ini.

Menurut Hoy & Miskel, “Teori adalah seperangkat konsep, asumsi, dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi” (dalam Sugiyono, 2010:55).

**2.2. Kerangka Pemikiran**

Konsep merupakan sejumlah ciri yang berkaitan dengan suatu objek, konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri yang sama (Umar, 2004:51).

Salah satu upaya pemerintah dalam mengefektivitaskan pelaksanaan prosedur dalam penggunaan V-Claim secara online, maka BPJS Kesehatan Cabang Samarinda dan RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda menjalin kesepakatan kerjasama. Sebagai penyedia pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda memiliki hak untuk mendapat pembayaran klaim atas fasilitas yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna V-Claim. Sedangkan BPJS Kesehatan berkewajiban membayar tagihan klaim dari rumah sakit sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Adapun yang menjadi unsur penerapan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi v-claim ini terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, percepatan pelayanan, keadilan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Diharapkan Tinjauan Tentang Pelaksanaan Prosedur V-Claim secara Online dalam pelaksanaan administrasi dapat meningkatkan pelayanan yang lebih tepat, efektif dan efesien sehingga akan terwujud sistem pelayanan kesehatan yang dinamis dan meningkatnya kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut termasuk sebagai pengguna layanan jaminan kesehatan.

Alur kerangka pikir pada penelitian yang berjudul **“Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda”** ini dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut.

Gambar 2.2. Alur Kerangka Pikir

**3. METODE PENELITIAN**

* 1. **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati*. (Lexy. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000).*

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran atau peristiwa secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

Maka, pada penelitian ini penulis bermaksud memberikan gambaran pelaksanaan prosedur klaim dari pengumpulan berkas klaim sampai tahap pencairan dana klaim secara ringkas yang terupload melalui aplikasi v-claim berbasis web pada RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda sehingga penulis mampu mengidentifikasi kepuasan masyarakat penggunanya dalam pelaksanaan prosedur v-claim secara online tersebut. Penelitian ini dilaksanakan melalui pengamatan dan wawancara kepada beberapa informan terkait pelaksanaan prosedur klaim, yang menunjukkan apakah Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis atau tidak.

* 1. **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (dalam Lexy J. Moleong, 2012:97). Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui secara pasti mengenai tinjauan tentang efektivitas pelaksanaan prosedur v-claim secara online pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda. Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Bapak Ardi Taqwadi selaku pejabat penanggung jawab Claim/verifikator RSUD. AWS (Key Informan)
2. Bapak Achmad Akram Aditya selaku Operator V-Claim RSUD. Abdul Wahab Syahranie
3. Survei terhadap Sepuluh (10) Orang Masyarakat/Pasien Pengguna Aplikasi V-Claim (Random) yang berada di pelayanan RSUD Abdul Wahab Syahranie
	1. **Teknik Pengumpulan Data**

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya. (Suharsimi Arikunto, 2002, Cet.XII), hlm. 134.

Teknis analisis data penelitian ini disajikan dalam bentuk paparan atau gambaran dari temuan-temuan dilapangan. Baik temuan berupa data dan informasi hasil wawancara dan dokumentasi lainnya. Data yang ada kemudian dilakukan langkah sebagai berikut.

* + - 1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan- catatan yang tertulis di lapangan.
			2. Penyajian data, yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan
			3. Menarik kesimpulan, merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Setelah data tersebut diuji kebenarannya penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut. Proses analisis yang dilakukan berdasar pada kerangka pikir yang telah dirumuskan.
	1. **Fokus Penelitian**

Dalam membatasi pembahasan penelitian ini maka diperuntukan sebuah fokus penelitian agar pembahasan tetap terpusat pada tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan. Pengungkapan fokus penelitian harus secara eksplisit agar hasil pengamatan penulis lebih terarah. Fokus penelitian ini mengarah pada seberapa efektifkah pelaksanaan prosedur V-Claim secara online t pada RSUD. Abdul Wahab Syahranie dengan menggunakan 3 (tiga) pendekatan sebagai berikut

1. Pendekatan sasaran *(Goal Approach)*

Mengukur sejauh mana rumah sakit berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai dinilai dari tujuan dari rumah sakit, yaitu proses updating data yang ada pada aplikasi v-claim sehingga pencairan dana klaim dapat terealisasi. Penulis mengukur tinjauan tentang keberhasilan pelaksanaan prosedur klaim RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Artinya pengukuran efektivitas keberhasilan pendekatan sasaran memperhatikan faktor waktu keberhasilan realisasi dan rencana yang dibuat dalam sistem aplikasi tersebut.

1. Pendekatan Sumber Daya (System Resource Approach)

Pendekatan ini mengukur efektivitas melalui keberhasilan rumah sakit dalam mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya yang ada. Keterkaitan pendekatan sumber daya dengan pelaksanaan prosedur v-claim secara online dapat dilihat dari bagaimana rumah sakit memperoleh sumber daya yang dibutuhkan dalam memelihara keadaan dan sistem agar lebih efektif.

1. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan proses lebih menekankan pada keaadaan internal RSUD. Abdul Wahab Syahranie terhadap kepuasan masyarakat penggunanya dinyatakan efektif, apabila proses pelaksanaan prosedur v-claim berjalan baik dan terkoordinasi. Pendekatan ini memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat pengguna v-claim yang meggambarkan tingkat efektivitas dari rumah sakit itu sendiri.

Penulis juga menganalisis konsep manajemen administrasi RSUD Abdul Wahab Syahranie dalam membahas menajemen keuangan rumah sakit, manajemen administrasi, manajemen pelayanan kesehatan dan sebagainya. Peran manajemen rumah sakit dilihat dari sumber daya, yang terdiri dari peralatan, waktu, informasi dan tenaga serta pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien yang berupa pelayanan preventif, kuratif, rehabilitasi di rawat jalan

* 1. **Teknik Analisa Data**

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data yang diperoleh dapat mempermudah permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data dalam analisis data kualitatif ada 4 (empat) komponen berdasarkan Analisis data versi Miles dan Huberman

1. Pengumpulan data
2. Penyerdehanaan data, dalam menyederhanakan data terdapat beberapa langkah antara lain:
3. Menjelaskan data
4. Mengelompokkan data
5. Menyederhanakan penelitian data
6. Penyajian data, yaitu penyajian data yang berguna untuk memudahkan penulis melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
7. Verifikasi data atau penarik kesimpulan. Verifikasi data yaitu menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, kemudian penulis mengambil simpulan yang bersifat sementara sambil mencari data pendukung atau menolak simpulan. Pada tahap ini, penulis melakukan pengkajian tentang simpulan yang telah diambil dengan data pembanding teori tertentu. Pengujian dimaksud untuk melihat kebenaran hasil analisis yang melahirkan simpulan yang dapat dipercaya.

**4. HASIL PENELITIAN DAN**

 **PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada RSUD Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan dan pengetahuan peneliti serta didukung oleh informasi yang ada tentang lokasi penelitian sehingga sesuai dengan judul yang diangkat. Pada lokasi penelitian ini peneliti akan menggambarkan secara umum tentang sejarah, kedudukan, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi, struktur organisasi, serta sumber daya manusia pada RSUD A. Wahab Syahranie Samarinda serta penulis juga menggambarkan secara ringkas tentang Profil BPJS Kesehatan berupa sejarah singkat BPJS Kesehatan serta visi dan misi BPJS Kesehatan.

* 1. **Hasil Penelitian**

Pada pembahasan kali ini, peneliti akan menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan melalui penelitian lapangan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi langsung pada Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda. Adapun masalah yang diteliti merujuk kepada fokus masalah yang tertera pada bab sebelumnya, yaitu “Tinjanuan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda”. Untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan data tentang pembahasaan masalah pada fokus permasalahan sebagai berikut:

* 1. **Bagaimanakah Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda?**

Efektivitas pelaksanaan prosedur v-claim secara online dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya apabila dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat penggunanya.

Efektivitas pelaksanaan prosedur v-claim secara online terdiri dari efektivitas individu dan kelompok, akan tetapi efektivitas organisasi lebih dari sekedar penjumlahan efektivitas individu dan kelompok karena efektivitas pelaksanaan prosedur v-claim secara online menyangkut efek sinergi dalam organisasi. Efektivitas organisasi ditentukan oleh alokasi sumber daya, proses di dalam organisasi, kepuasan stakeholder, dan pencapaian output.

Berdasarkan sejumlah pengertian atau definisi efektivitas di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelaksanaan prosedur v-claim secara online merupakan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuannya dengan memanfaatkan segala sumber yang ada melalui sebuah proses organisasi yang optimal. Tujuan dapat berupa sasaran yang ingin direalisasi atau output yang ingin dihasilkan. Sumber organisasi tidak lain adalah input organisasi, sedangkan proses organisasi adalah kegiatan organisasi mengolah input menjadi output yang melibatkan prilaku individu, prosedur, dan program-program. Dari hasil temuan peneliti dilapangan dapat dideskripsikan hasil penelitian dan pembahasannya sebagai berikut :

1. **Pendekatan Sasaran**

Pendekatan ini memfokuskan perhatian terhadap aspek output yaitu mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Jadi efektivitas organisasi mengukur sejauh mana organisasi berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang sebenarnya *(operative goal)*. Pengukuran efektivitas dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya akan memberikan hasil yang lebih realistis daripada pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi *(official goal)*. Indikator pencapaian efektivitas dalam pendekatan ini diantaranya efisiensi organisasi, produktifitas tinggi, keuntungan yang maksimal, pertumbuhan organisasi, stabilitas organisasi, dan kesejahteraan karyawan, dari hasil temuan peneliti dilapangan dapat dideskripsikan hasil penelitian dan pembahasannya sebagai berikut :

Lalu apakah yang melandasi RSUD. Abdul Wahab Syahranie saat ini mau bekerjasama dengan BPJS kesehatan khususnya dalam penerapan aplikasi v-claim secara online? Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Ardi Taqwadi selaku pejabat penanggung jawab Claim (verifikator) RSUD AW Syahranie atau sebagai verifikator Bahwa :

 ” RSUD. Abdul Wahab Syahranie bekerjasama dengan BPJS kesehatan karena ada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Untuk faktor internal adalah karena adanya analisa bahwa banyak pasien yang berobat atau datang ke UGD dan Poli yang menanyakan atau ingin menggunakan jaminan (BPJS) sehingga dianggap perlu untuk bekerjasama. Sedangkan faktor eksternal adalah karena sejak tanggal 1 Januari 2014 Tingkat Hunian RSUD. Abdul Wahab Syahranie menurun bila dibandingkan dengan tahun 2013 sehingga pasien dan segmentasi pasar dianggap berkurang bila tidak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.”. (Wawancara, Kamis tanggal 2 Mei 2019).

* 1. **Pembahasan**

Hasil penelitian Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda yang dianalisis berdasarkan pendekatan sasaran, pendekatan sumber daya dan pendekatan proses akan dibahas satu per satu antara lain sebagai berikut :

* + 1. **Pendekatan Sasaran**

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang sebenarnya *(operative goal)*. Pengukuran efektivitas dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya akan memberikan hasil yang lebih realistis daripada pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi *(official goal)*. Indikator pencapaian efektivitas dalam pendekatan ini diantaranya efisiensi organisasi, produktifitas tinggi, keuntungan yang maksimal, pertumbuhan organisasi, stabilitas organisasi, dan kesejahteraan pegawai.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas dengan pendekatan sasaran berdasarkan kondisi sebenarnya sesuai realitas yang ada dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini dilihat dari bagaimana aplikasi v-claim secara online yang digunakan oleh operator sudah sangat memudahkan pengoperasiannya, baik dari penginputan data maupun verifikasi data sampai penagihan klaim yang dilakukan oleh masyarakat penggunanya, kemudian dari pihak pimpinan RSUD Abdul Wahab Syahranie juga memberikan kesempatan kepada bawahnya untuk bisa meningkatkan disiplin ilmunya yang sudah ada maupun mengasah kembali kemampuannya melalui pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh pihak luar. Hal ini sesuai dengan pendapat Sondang P Siagian (2001:25) Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilaksanakan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, artinya efektivitasnya semakin tinggi. Lebih lanjut, pendapat lainnya yang disampaikan oleh Soewarno Handayaningrat (1980:16) menyatakan efektivitas didefinisikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan pengukuran efektivitas juga sudah sesuai dengan pendapat Hari Lubis dan Martani Huseini (1987 : 55-63) mengemukakan bahwa efektivitas dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga secara komprehensif, efektivitas adalah tingkat seberapa jauh suatu sistem sistem sosial dalam mencapai tujuan.

* + 1. **Pendekatan Sumber Daya**

Agar gambaran pendekatan sumber daya ini dapat dianalisis secara jelas, maka penulis melakukan observasi lapangan melalui mekanisme wawancara langsung kepada informan dan melakukan survei dengan meminta responden melakukan pengisian terhadap kuisioner yang telah disediakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, didalam mengukur tingkat keberhasilan efektivitas dengan pendekatan sumber daya dari sisi ini, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan menyimpulkan bahwa saat ini masih ada kekurangan didalam proses pelayanan terhadap pasien, mengingat keterbatasan yang ada, baik tenaga medis maupun tenaga IT, namun demikian dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai hal ini masih dapat diatasi oleh bagian pelayanan dalam memberikan kepuasan layanan v-claim kepada masyarakat penggunanya.

Selain itu, agar pendekatan sumber daya dapat terpenuhi dan berjalan secara optimal maka RSUD Abdul Wahab Syahranie telah menerapkan dan mengikuti sistem yang berkembang saat ini, dimana memasuki era milenial atau era digital 4.0 yang berbasis informasi teknologi sudah dilaksanakan dan dijalankan oleh manajemen RSUD Abdul Wahab Syahranie dalam rangka berusaha mengurangi sistem kerja yang masih bersifat konvensional mengarah ke sistem digital.

Sebagai data pendukung penulis setelah melakukan wawancara dengan informan yang ada pada RSUD Abdul Wahab Syahranie, kemudian peneliti melakukan Data survei yang disajikan ke masyarakat pengguna aplikasi v-claim secara online berupa pertanyaan sederhana yang jawabanya dipilih sesuai pilihan ganda yang telah dibuat dengan responden sebanyak 10 (sepuluh) orang yang dilakukan secara random sesuai kondisi dan hari yang berbeda dilapangan.

Dari hasil survei tersebut dapat dijelaskan bahwa dari 10 responden yang telah mengisi data kuisioner jika dilihat dari kemudahan prosedur pelayanan jasa aplikasi v-claim secara online rata-rata responden menyatakan mudah didalam penggunaannya baik dari tahapan mendaftar sampai pada posisi mengklaim biaya, kemudian dari kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, responden jika menyatakan telah sesuai dengan apa yang diinginkan, kemudian dari segi percepatan pelayanan v-claim di BPJS yang berada di pusat pelayanan RSUD Abdul Wahab Syahranie, secara keseluruhan responden menjawab bahwa proses pelayanan v-claim sudah cepat, kemudian dari pengamatan pada hari dimana masyarakat atau pasien yang ingin mendaftar v-claim secara online sangat banyak daripada hari sebelumnya, petugas tetap memperlakukan masyarakat atau pasien melayani seperti biasa tanpa ada perlakuan khusus.

Maka dapat disimpulkan penulis bahwa operator v-claim dan petugas verifikator bekerja sangat baik sehingga masyarakat pengguna merasa nyaman dan diperlakukan dengan adil dalam melakukan proses pelayanan v-claim tersebut. Sehingga jika dilihat dari kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan, hasil jawaban responden menyatakan selalu sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat penggunanya.

Kondisi tersebut menjelaskan bahwa walaupun adanya keterbatasan sumberdaya manusia didalam pelaksanaan prosedur v-claim secara online, namun demikian dapat dilihat bahwa pegawai telah bekerja dengan baik sesuai dengan SOP yang telah diterapkan dan hal tersebut berdampak pada masyarakat penggunanya menjadi puas akan pelayanan yang ada.

**5. PENUTUP**

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelaksanaan Prosedur V-Claim Secara Online Pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda hasilnya dinilai dengan Predikat “A” artinya unsur penerapan dari pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi v-claim secara online masuk kategori “Sangat Baik”.
2. Hal ini dapat diindikasikan dari penelitian penulis melalui 3 pendekatan yaitu pendekatan sasaran, pendekatan sumber daya dan pendekatan proses, dimana untuk kemudahan prosedur pelayanan jasa aplikasi v-claim, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan sangat baik, proses pelayanan v-claim di BPJS sangat cepat, sistem mendaftar v-claim secara online sangat mudah dan bisa diakses siapa saja, tidak ada perlakukan khusus terhadap jenis pelayanan.
	1. **Saran**

1. Untuk RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda

1. RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda diharapkan dapat terus meningkatkan pelaksanaan prosedur v-claim secara onlien yang ada agar lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat lebih merasakan manfaatnya. Hal ini dapat dilakukan dengan terus mensosialisasikan prosedur penerapan aplikasi v-claim secara online kepada masyarakat.
2. RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda diharapkan dapat terus meningkatkan waktu pelayanan pasien yang menggunakan aplikasi v-claim secara online ini secara 24 jam bukan hanya pada waktu jam kerja saja pelaksanaan biasa di proses. Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama yang optimal dengan peserta v-claim dan BPJS Kesehatan Kota Samarinda tentang prosedur pelayanan pasien. Selain itu, pihak RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda juga diharapkan dapat menempatkan pegawai maupun operator IT yang berpengalaman dan cekatan dalam menangani pasien, khususnya pegawai pada bagian pendaftaran.

2. Untuk masyarakat atau pasien pengguna v-claim secara online

1. Masyarakat pengguna ataupun pasien pengguna v-claim secara online diharapkan dapat memahami prosedur dan alur penggunaan v-claim agar mempermudah untuk mendapat pelayanan di RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda.
2. Masyarakat pengguna ataupun asien pengguna v-claim secara online diharapkan dapat berperan aktif dalam memberikan masukan dan kritik terhadap kualitas pelayanan di RSUD. Abdul Wahab Syahranie Kota Samarinda, khususnya didalam pelaksanaan prosedur v-claim secara online baik secara lisan kepada petugas maupun secara tertulis melalui kotak pengaduan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Azrul, Azwar.,** **1996**, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi 3. Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher

**Azrul Anwar**., **2010.** *Pengantar Administrasi Rumah Sakit*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher

**Bernardin & Russel., 2006.** *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Diterjemahkan oleh Bambang Sukoco. Bandung: Armico.

**Dwiyanto, 2002**  Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan UGM, Yogyakarta

 **2005** Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. Pustaka Pelajar, Yogyakarta

**Hari Lubis & Martani Huseini.,** **1987.** *Teori Organisasi, Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta Pusat

**Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar.**, **2009** *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara

**Kristianto**., **2011**, *Sistem Informasi penilaian Kinerja Pegawai di UPN “Veteran” Jakarta*

**Kartikasari**., **2013***, Sistem Informasi Administrasi Penilaian Prestasi Kerja PNS Berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) Berbasis Web Pada Kantor Bkd Provinsi Jawa Tengah*.

**Kholijah., 2013,** *Sistem informasi penilaian kinerja karyawan menggunakan metode technique for others reference by similarity to Ideal solution (topsis).*

**Lexy. J. Moleong.,** **2000**, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

**Matutina**, **2001**. *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kedua, Gramedia Widia Sarana *Indonesia*, Jakarta.

**Malayu S.P. Hasibuan., 2003***. Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bandung: PT. Bumi Aksara.

 **2007,** *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kesepuluh, PT. Bumi Aksara

**2009.** *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.

**Mardalis, 2003** Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta, Bumi Aksara

**Mangkunegara, Anwar Prabu**., **2010**. *Evalusi Kinerja. Bandung*: PT Refika Aditama.

**Putra, Wahyu Manggala**., **2014.** *Analisis Implementasi Kebijakn Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan* [Skripsi]*.* Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

**Sedarmayanti**., **2010.** *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung*: PT Refika Aditama.

**Simamora, Henry., 2004.** *Manajemen Sumber Daya Manusia***.** Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.

**Sitompul, Jonathan Maruli Tua.,****2016.** *Efektifitas Pelaksanaan Program BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Ekonomi Lemah (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Helvetia, Medan)* [Jurnal]. Medan: Universitas Sumatera Utara

**Soewarno Handayaningrat.**, **1980,** *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen,* Jakarta

**Sondang P Siagian., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,** Jakarta: Bumi Aksara

**Sudarwan Danim.,** **2002,** *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora,* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

**Suharsimi Arikunto.,****2002,** *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* Jakarta : PT. Rineka Cipta*.*

**Sugiyono**., **2017,** *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”.* Bandung: CV. Alfabeta

**2009.** *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* Bandung: Alfabeta.

**Surbakti** **J.,** **2014.** *Hubungan Kelengkapan resume Medis rawat Inap dan Kecepatan Penagian Klaim Rawat Inam di RS Parakasih* [Skripsi]. Jakarta: Universitas Esa Unggul

**Tjandra Yoga Aditama., 2003.** *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua. Jakarta.

**Tjiptono, 2006** Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset

**Umar, Husein. 2004**, “*Metode Riset Ilmu Administrasi”.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

**Veithzal, Rivai.,** **2004,** *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*,Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja GrafindoPersada.